

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第48号(2015年7月31日)

第48号の主な内容

- ・第54回OM研セミナー(於;大阪薬業年金会館)
- ・第73回事例研究会(於;宝酒造株式会社)
- ・第55回OM研セミナー(於;大阪薬業年金会館)
- ・豆知識
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ
- ・会員様情報

▼▼第54回OM研セミナー▼▼

日時:2015年5月15日(水)13:00~17:00

場所:大阪薬業年金会館 参加者:27人(世話人含む)

内容《電話応対実践セミナー》

講師:株式会社JBM コンサルタント代表取締役 玉本美砂子氏

第一部 講演 「電話応対スキルの習得」

～テンポ良く、歯切れ良く、エネルギー溢る玉本節が炸裂!受講者はノックアウト～そんな感想が漏れ聞こえた情熱的な電話応対スキル習得研修。

CS の理解から始まり、音声表現の大切さや基本応対スキルの表現、言葉遣い、敬語表現、やコミュニケーションテクニックと、電話応対スキルの基本としてとても勉強になる内容でした。

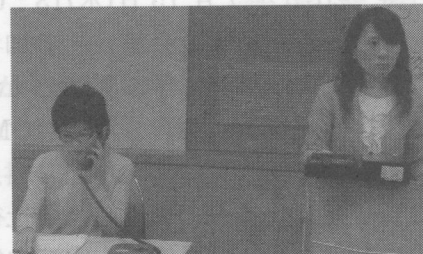
第二部 ロールプレイング

なにより実践がものをいうのは誰しも感じているところです。そのために、ロールプレイングは重要なトレーニングで、『舞台上で失敗する人は舞台稽古をするしかない』という信念に基づいて行われました。

グループに分かれて全員が申し出者役と応対者役をこなし、批評しあい、その上に講師の適宜のアドバイスを加えて、レベルアップを図ります。仕上げは、各グループの推薦による代表者の電話による模擬演習です。代表者の中でも特に応対者役をすることが最も勉強になるのはいうまでもありません。そのやりとりを全員で聞き、学ぶのです。

受講者の感想

- ・以前にも受講したが、何度受けてもためになり、勉強になることが多く、又受講したい。
- ・発声練習はとても参考になった。
- ・敬語の使い方のこつがつかめたように思う。
- ・ロールプレイングで、具体的なアドバイスをいただけて大変勉強になった。
- ・不安だった応対に自信がついた・・・など好評でした。今回受講できなかった方、次の機会にぜひお申し込みください!



■第 73 回事例研究会■

日 時：2015 年 6 月 17 日（水） 13：30～17：00

場 所：宝酒造株式会社

参加者：61 名（世話人含む）

内容

オハヨー乳業株式会社（発表者；加茂ゆかり氏）の事例

キウイのカット果実の入ったヨーグルトを添付のストローで飲んだ高齢の女性が、ストローにつまり気味の果実を強く吸って気管に入り咳き込んだ。大事には至らなかったが善処を望む、との息子さんからのメールでの申し出。よりしっかりとした検品管理をするということで納得された。

大幸薬品株式会社（発表者；川西桐美氏）の事例

国家公務員を名乗る男性から丸薬に白い異物が入っている、原因調査等対処をしてほしい、同様の事例があれば国民に申し訳ない、との申し出。回収品からは他の医薬品成分が検出され糖衣錠などの混入と思われるが製造工程での混入はあり得ないのでその経路は不明、ということで終了。

京都生活協同組合（発表者；松尾紀彦氏）の事例

朝食にシリアルを摂っていたら硬い異物があり歯が欠けてしまった、今日歯科に行く、梅干の種のようにもみえる、との申し出。引き取って調べると糖（蜜）と生地との塊で大きくなったものであった。異物混入ではなく製造由来のものであったため、また歯の弱い方であったと思われ、初診の費用をお見舞いとして支払うことで理解いただいた。

カネテツデリカフーズ株式会社（発表者；岡澤康夫氏）の事例

冒頭に対応のアンケートハガキの内容紹介があり回収率は約 40%。申し出は昨日調理済みのおでんを夜 8～9 時に食べて夜 1 時半ころ腹痛で病院に行ったというもので訪問して対応。病院の診断書はなく領収書もなくなった。タクシー代の領収書はあるのでタクシー代を払っていただければいいという。近隣のコンビニで領収書をコピーし受領記載で支払った。しかし退出後よく見ると領収書の日付がおかしく、金額が偽造されているなどから再度本人に連絡し強く問いただすと、常習の輩であったことがわかった。お金を返してもらい終了。



▼第 55 回 OM 研セミナー▼

日 時：2015 年 7 月 15 日（水）13：00～16：30

場 所：大阪薬業年金会館 参加者：19 人（世話人含む）

内容 《失敗事例に学ぶ実践セミナー》

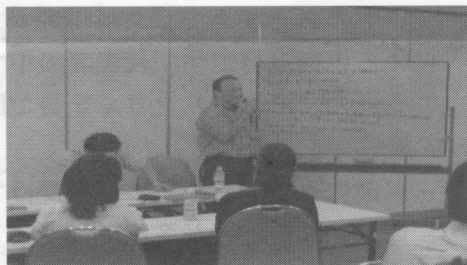
進行： 朝倉公治氏（OM 研世話人、ACAP 執行委員）

第一部：失敗事例に学ぶ

当研究会サイドで準備した会社役と消費者役が、対応失敗の 2 事例について実演。受講者はグループ単位で、実演内容に基づき失敗のポイントや対応策について意見を出し合いその結果を発表するというスケジュールですすみました。

受講者は、討議進行から発表まで全員が 1 つの役割を担当するというので、和気あいあいの中にも、真剣な意見交換が行われた。短時間でしたが、メンバー相互の交流もあり、また対応の気づきができたセミナーとして、高い評価を頂きました。

事例の実演を担当してくださった、柴井氏、吉川氏、高城氏の熱演には、一同感心しきりでした。



第二部 お悩み何でも相談

「相手によりそうということは言葉としては理解でき、またそうしているつもりなのに相手を怒らせてたり、わかってもらえないのは何が問題なのか」「上司と代われと言われた時、代わらずに最後まで頑張る必要があるのか」など、対応に即した相談がありました。朝倉氏の進行のもと、榮井氏、高城氏、清水氏の相談対応ベテランが、経験をもとに答えるという形で行われました。

受講者の感想

- ・失敗事例は、自分の失敗の対策になり、注意点が大変勉強になった。
- ・具体的な失敗事例を通してグループディスカッションができ、同じ悩みを共有化できた。
- ・講義形式でないこのような形がよかった。
- ・部下にアドバイスするという視点で勉強ができた。
- ・お客様に寄り添うことをもっと深く考えていきたい。



【豆知識】

「成立・不成立事例集」

発行；公益法人総合紛争解決センター

公益社団法人総合紛争解決センターとは、平成16年（2004）

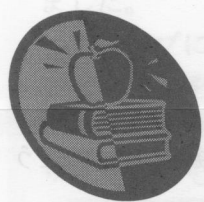
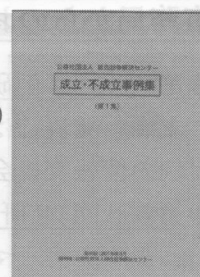
4月に、「裁判外紛争解決手段の利用の促進に関する法律」（ADR基本法）が施行されたのに伴って、民事・家事上の紛争を解決する目的で、平成21年（2009）1月に設立された我が国初めての民間調停機関です。

同センターは、多種多様な、しかも高度な専門家で組織されており、日々、いろんな分野の紛争に精力的に取り組んでいます。調停が成立した事例や不成立の事例を集めた冊子が、3月に発行されました。お客様窓口の皆様に、役に立つと思います。

※連絡先 公益社団法人総合紛争解決センター

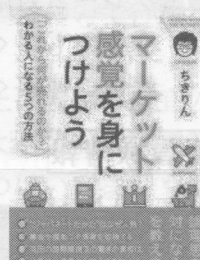
530-0047 大阪市北区西天満1-12-5 弁護士会館1F

TEL；06-6364-7644



【高城正光の推薦本】

「マーケット感覚を身につけよう」(ちきりん)



マーケット感覚とは論理思考と対になる能力であり、学んで伸ばすことができるもので、「市場＝マーケット」、および、市場で取引される「価値」について具体的な事例をあげて書かれています。変化が激しく、先の見えない現代に「自分は何を売りにすべきか？」という「本質的な価値」を見抜く能力が『マーケット感覚』であると「ちきりんさん」が述べています。

私たちの業務に関連した事例では数年前『どんな不満も買取とります！』というビジネスを始めた「不満買取センター」は主婦等から10円で不満を買取り、興味がある企業にひとつ5円で販売されているとのこと。買った値段よりも安く売って儲かるのは複数の企業に売ることのできるからです。不満を購入するのは、レストランやホテル等の企業がその情報を自社の業務改善や商品開発に活かします。自分の店に対する不満でなくても、同じ業態の消費者不満はとても参考になるし、1万件の不満を購入しても5万円ですから大規模な

消費調査とは比べものにならないくらい格安です。また、北海道の砂川市のいわた書店が始めた、「あなたに合う本を一万円分選んでお送りします」というサービスは本そのものを売るのではなく、「本を選んであげることを商品にすることに価値があると気付いて市場を生みだしました。

マーケット感覚とは何か？なぜそれが大事なのか？マーケット感覚を身につけるための方法論、マーケット

感覚を鍛える5つの方法(①プライシング能力を身につける②インセンティブシステムを理解する③市場に評価される方法を学ぶ④失敗と成功の関係を理解する⑤市場性の高い環境に身をおく)等読むほどに、なるほどと引き付けられる内容になっています。

マーケット感覚を見につけて、今後、ますます変化していく時代に“ワクワク”した感動をもって前向きに業務や生活への示唆をいただいた気がします。是非お勧めしたい1冊です。

事務局からのお知らせ

●第74回事例研究会は、2015年8月19日(水)13時より、大阪薬業年金会館において行われます。発表社は、(株)赤福、森下仁丹(株)、ルシアン(株)そしてYKKAP(株)の予定です。事例研終了後恒例の情報交換会が同館2階のレストラン門で行われます。

●第56回OM研セミナーは、2015年9月16日(水)13時より、大阪薬業年金会館において行われます。テーマは「先進企業に聞くーわが社のVOC、わが社のクレーム対応」。他企業の生の声が聞かれます。奮ってご参加ください。

●第75回事例研究会は、2015年10月21日(水)、13時より、カネテツデリカフーズ株式会社で行われます。工場見学及びてっちゃん工房体験ご希望の方は12時にお集まりください。発表社は、ワコー(株)、宝酒造(株)、摂津製薬(株)及びカイゲンファーマ(株)です。

●第57回OM研セミナーは、2015年11月18日(水)10時より、大阪薬業年金会館で行われます。テーマは「Eメールによるクレーム対応」です。講師は前回も大好評の中尾知子氏(株)JBMコンサルティング 主任講師)です。ご期待ください。

●難クレーム対応110番

今までも多くの皆さまにご活用頂いております。下記事務局の電話、FAX 又はメール宛て、お気軽にご連絡ください！

会員様情報

●ヤラクス館の夏間氏が定年退職のため、宮内恵美さんに交代されました。長い間ご協力頂き有難うございました。

●第43回リレー談義は都合により休載させていただきます。ご了承ください。

お客様満足研究会だより(OM研レポート)「第48」7月31日発行

発行者；お客様満足研究会事務局

〒584-0072 大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

TEL；080-2488-7349

FAX:0721-28-1672

E-mail:omken.jimukyoku@gmail.com

ホームページ：http://omken.org