

お客様満足研究会だより

O M 研 レ ポ ー ト

第51号（2016年4月30日）

第51号の主な内容

- ・第45回リレー談義
- ・第76回事例研究会（於；大阪薬業年金会館）
- ・第58回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・第77回事例研究会（於；パナソニック株式会社彦根工場）
- ・第59回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ・会員様情報・セミナー情報



第45回リレー談義

「お客様満足研究会に参加することで得られること」



株式会社ダスキン
ミスタードーナツお客さまセンター
石井 善子

「ミスタードーナツお客さまセンター」は、ダスキンのフード部門に対するご意見を専用に承っております。委託契約先のオペレーターが一次対応を行い、社員が二次対応をいたします。ミスタードーナツ以外に、豚カツレストラン「かつアンドかつ」、シフォンケーキの「ザ・シフォン&スプーン」等、全部で10事業が対象です。受信媒体は電話が殆どですが、最近はメールもあなどれません。手間がかかる内容も多くなっております。共通して「店舗の接客で不快な思いをした。」「買った商品の品質が悪い。」「箱詰めが雑。」という「クレーム」内容が多い傾向ですが、製造直販が基本のため、お客様のご意見を伺い、店舗から対応をするのが基本の流れです。同時に、承った内容は店舗を担当しているエリアマネジャーに電話連絡、あるいはメールで送信する仕組みをとっています。

店舗責任者が、お客様のお申し出の内容に納得されない場合もあります。責任者は自信を持って店舗運営をしており「ご意見をいただくような不手際が思い当たらない。」と最初は思うからです。センターで対応したことをきちんとバトンタッチが出来るよう、お客様のご意見を伝え、店舗責任者の意見も聞き、その気持ちを汲んだうえでお客様対応を依頼するように全員で心がけています。

メールのご意見で苦勞するのは、お客様が何を仰っているのか？何を望まれているかの真意を文書中から推し量らねばならない場合です。店名が記載されていない場合もあります。「本部として如何にお考えか？」というご意見や、「なぜ、この値段になっているの？」と回答のしようが無い場合もあります。お客様のこだわりどころを見つけ、関係部署に確認をしながら返信をしております。お客様から嬉しいご意見をいただいた時や、お礼の連絡をいただいた時には案件が無事に終了し、喜んでいただける対応が出来たと、大変嬉しくなります。

最近は、開発部門等から「蓄積したデータが欲しい。」という要望も増して来ました。提案が事業に反映されると、お客様の声が届いたとこれも嬉しさの1つとなります。

お客様のご意見に答えられず、どのように対応すれば良いか行き詰まってしまうこともありますが「お客様満足研究会」で皆様の発表や、セミナーで教えていただいたことを参考に対応できた場合は、

参加させていただいて本当に良かったと安堵しています。

何よりも、同じお立場の業務を担っておられる皆様が居られることが支えにもなります。これからも「お客様満足研究会」の内容をセンター内で共有し、お客様に喜んでいただけるよう取り組んで参ります。よろしくお願いいたします。

■■第76回事例研究会■■

日時：2016年12月16日(水) 13時～19時(情報交換会含む)

場所：大阪薬業年金会館 参加者：55人(世話人含む)

内容

カタギ食品株式会社(発表者;春木淳氏)の事例は、<袋入り黒いりごま>に白い異物が沢山入っており、調べてほしいというもの。調査の結果、黒米であり無害なことが分かったが、混入の可能性と場所は特定出来なかったことを、写真付きで丁寧にご報告。お客様から体への影響がないことが分かったことのお礼のお便りが到着。当初連絡先を教えてもらえなかったが、送られてきた現物で判明。何とか連絡出来た事例。



菊正宗株式会社(発表者;井内明子氏)の事例は、清酒パックのプラスチックカップが空回りし完全に締めきれず、アルコールが抜けしまうのでは、というもの。エリア担当者が訪問の上、現物を回収し、代替品をお渡しする。自社で残っていた清酒を分析するも問題なし。カップの部分は包材メーカーに検査を依頼。空回りの原因としては、強く締めすぎること、注ぎ口が濡れたままになった状態で締めること、そして一度ねじ山に傷が付くとより空回りしやすくなる、という結論をもってお客様に訪問・説明。お客様は自分の過失かと納得されず。再度包材メーカーに調査依頼。その結果を持って、エリア担当者、包材メーカー技術者及び品質管理責任者で訪問。しかもテスト資材を持ち込んで実演まで行った。「考えられる検証はすべて行った。当該商品での異常発生原因は不明とするしかない。これ以上の対応はとれない」ことをお伝えする。お客様は、「これ以上の検証は無理だろう。最終的な報告書を提出するよう」と指示された。報告書提出後連絡なし。終了とする。悪意はないが説明になかなか納得しない方への対応の事例。



ジェクス株式会社(発表者;林裕美氏)の事例は、コンドームに穴が開いていたというもの。販売店から「穴開きのコンドームが持ち込まれたが、故意に傷つけたようだ。奥様がウツと複数疾患でペースメーカーを入れており妊娠が出来ないと言っている。警察沙汰になるかもしれない。御社からお客様に連絡してほしい」との入電。担当者からお客様に架電。「当社もきちんとした商品を製造出荷しているので、弁護士に相談の上、警察にも被害届を出すことを考えている」とお伝えし、了承頂く。後日、電話で妊娠されていないことを確認すると、お客様は、「ややこしいことになりそうなのでもうよい、現物も代替品もいらない」とのお言葉で終了。販売店の初期対応もしっかりしており、統一した対応ができ、助かった事例。



アース製薬株式会社(発表者;大和弘季氏)の事例は、エアコン洗浄スプレーの使用後、エアコンが動かなくなったので、責任範囲の経費を持ってほしいというもの。エアコン業者が検査した結果、スプレーがかかりファンヒーターと室外機の基盤が壊れた可能性が大きいとのこと。お客様が故意にかけたのではないことがわかったので、交換部品代をださせてもらうことを提案。最初しぶっておられたが最終的にご納得。現品スプレーが届き、異常なしとの調査結果を郵送し終了。



＜世話人による講和；豆知識＞ 柴井 彰成世話人

お客様に耳を傾けて頂ける表現、また誤解を招く可能性が少ない言葉を、事例をあげて分かりやすく説明。

▼▼第 58 回OM研セミナー▼▼

日時：2016年1月21日(水) 13時～17時

場所：大阪薬業年金会館 参加者：21人（世話人含む）

内容 実践研修「難渋クレーム対応対策」ロールプレイングと質問コーナー

突然の難渋クレームに、動揺なくそつなく対応するためには、日頃の経験と訓練（ロールプレイング）の反復が効果的であると言われます。最近「クレマーまがい」の高齢者からのお申し出など、消費者からは難渋クレームに類するものが増加傾向にあり、その対応に苦慮しているとの声をお聞きします。常にいろいろな場面を想定してのロールプレイングは経験を補う手段として最も有効な手段であり、スキルアップにつながるものとして、参加者にトライしていただきました。



今回は、企業内で数々の難渋クレームを経験している現役の人物3名がそれぞれ異なる事例で『ややこしい消費者役』としてクレームを申し出、参加者は対応者として速効対応していただく役割を演じていただきました。

参加者は、各グループごとに事前に対応策を協議していたのですが、予想が外れ、消費者に押しまかれるといったシーンもあり迫力満点。クレームは突然来るもので、「相手の気持ちや立場に立つという心の対応が、わかっていてもその場であわてると飛んでしまう」という参加者のコメントもありました。それにしても、消費者役の皆様（ダイハツの中井室長、サクラクレパスの多田室長、マンダムの米田前室長）の熱演には、この場をお借りしてお礼申し上げる次第です。お三方の熱演があつてこそ、ロールプレイングが大盛り上がりになったことは疑う余地はありません。

ロールプレイング終了後、消費者役のお三方と、朝倉世話人を回答者に、なんでも相談会を実施。今抱えている問題や、日頃の疑問、悩みなど幅広い質疑応答があり、大いに盛り上がったセミナーとなりました。

今回の参加者は残念ながら少人数でしたが、このロールプレイングは何回やっても決して損にはならない研修と思います。一度受けたらいいやということだけでなく、受講した方も、また今回受講されなかった方皆さんに参加して下さるよう、主催者としても、毎回新しい事例でチャレンジしていくよう努力しますので、次回のご参加をお待ちします。

■■第 77 回事例研究会■■

日時：2016年2月17日(水)

場所；パナソニック株式会社彦根工場 参加者；53名（世話人含む）

内容

●工場・ショールーム見学 13時～14時

「パナソニック株式会社彦根工場見学・体験記」

アース製薬株式会社
お客様相談室
大和 弘季



2016年2月17日のお客様満足研究会第77回事例研究会に先立ち研究会会場となったパナソニック株式会社 彦根工場と、併設されている HIKONE KIZUNA 館の見学会が行われました。

パナソニック株式会社 彦根工場は1962年の操業以来シェーバーやドライヤーなどを製造しています。そしてパナソニックのウェルネス家電のマザー工場という位置づけの工場とのことです。マザー工場の見学ということでパナソニックの中で最もレベルの高い物づくりの現場を体感させていただきました。

私たちが見学した電気シェーバーの製作現場は、機械化された自動生産と、人の手によるセル生産を組み合わせた「ハイブリッド・セル生産」と呼ばれるシステムを採用していました。この方式は、販売数の増減や、生産計画に合わせて素早く対応でき、在庫負担も大幅に減らせるということです。しかし、私には単に生産調整ということではなく、熟練された工員の手を経ることで、製品に魂を吹き込んでいるように見えました。

また、構内の通路にはパナソニックが取り組んでいる「カイゼン」についての掲示物が貼り出されていました。その掲示物に書かれている改善率の数値は低い数値でした。例えば 97%→98%で1%の改善。もう大きな改善結果が出ない、これはパナソニックが永年「カイゼン」に取り組まれ改善の限界のまだ先を目指し知恵を絞り出しているのだと感じました。

HIKONE KIZUNA 館は彦根工場の歩みを紹介している施設でした。商品だけでなく、技術の進化、広告などを通じパナソニックの「ものづくりのDNA」を感じました。正直、HIKONE KIZUNA 館を出るころにはパナソニックのシェーバーが欲しくなりました。

関西に住む私にとってパナソニックはあこがれの企業です。今回の見学ではパナソニックにあって私の勤務先に足りないもの、追いつくために取り組むべきことが分かったとても有意義なものでした。

最後になりましたがお忙しい中、丁寧に説明して下さったパナソニック株式会社 彦根工場の皆様、また企画して下さったお客様満足研究会世話人の皆様にお礼申し上げます。ありがとうございました。

●自主研究会 14時～17時

株式会社アイセン（発表者；中谷三和子氏）の事例は、直接購入での一方的な要求におけるトラブル。お客様の希望する商品の在庫があったため25袋発送。お客様は、気に入らない10袋送り返すので、子供でも対応できるよう、パソコンで必要事項を打ち込んだ郵便振替用紙を送るよう指示される。15袋の購入だと送料が発生することをお伝えすると、納得されず。やむなく振替用紙を送る時に1袋入れ16袋とし決着。次いで振込手数料のことで、それは払えないと、ひと悶着。お客様の一方的な言い分に限界に達し、商品すべての返品を提案。すると、お客様は「友達にも上げたから返品は無理」とのこと。今回特別に手数料を差し引いた金額で請求するむねを伝える。代金入金で終了。



UCC上島珈琲株式会社（発表者；田中香氏）の事例は、コーヒー豆をミルに入れたところ、バリバリと音がして、白いプラスチック片とブラシの毛先のようなものが出てきたので、調べてほしいというもの。調査の為現物の引き取りの了承をいただき、営業担当が訪問し、受け取る。詳しく調査の結果、お申し出の異物2種が、製造過程で混入・製品化される可能性は極めて低いという結論に到達。営業担当が再度ご訪問し、調査報告書を提出し、内容を説明し、ご納得いただく。異物はミルの付属品のクリーニングブラシに似ていることにさりげなく触れて帰社。終了。



株式会社ダスキン（発表者；石井善子氏）の事例は、購入時に手渡すカード8枚で1個のグッズを進呈するプロモーションでのトラブル。「グッズ交換に店に行ったが、希望品の在庫が終了していた。お詫びはいいから郵送して」とお客様から入電。室長対応となり、お客様が訪問した店の店主と訪問し、一から製造するので2ヶ月ほどかかる事を説明。しかしお客様は納得されず、責任の所在を問題視。確認する



とお客様が引換券を受け取ったのは別の店と判明。交換グッズが入手出来たので、指定の日曜日にお店から発送するも、受取人不在として返品されて今に至る。一方的な主張が続き、話がかみ合わず長引いた事例。

ワダカルシウム製薬株式会社（発表者；森岡千尋氏）の事例は、医薬品の容器の中に異物が入っており、代替品は不要だが、クオカードを執拗に要求してきたというもの。室長が対応。OM研究会で報告された常習者と判明したため、「返金は出来ない。調査し、その報告書と代替品をお送りすることしか出来ない」という対応に終始。お客様は、報告書と代替品の受け取りを拒否。その後入電あるも、当初の姿勢を貫く。「代替品もいらないし、現物も未開封のものも処分してください」との返答で終了と思っていたところ、後日「やはり代替品を送ってほしい」との連絡あり。代替品のクレームは受け付けないむね申しわたしたうえで、発送。本人と施設の方のサイン入り受領書が届き、今度こそ終了。と思っていたら、薬局店に、先般送付したと思われる医薬品が「異物混入、代替品不要、現金書留での返金要求」という要望と共に届いた。薬局と協議の結果、「販売履歴がないため商品をお返しする」という対応で決定。薬局がそのむね連絡すると「購入店はわからない。そのまま返してくれたらよい。ワダカルさんには、ことを大きくしたくないので電話しなくてよい」とのこと。その後連絡なし。



▼▼第59回OM研セミナー▼▼

日時；2016年3月16日（水） 13時～16時30分

会場；大阪薬業年金会館 参加者；25名（世話人含む）

内容；「クレーム対応への法的手段を知る」～あなたも出来る法的対応策～

講師；岩永 智士弁護士（※光風法律事務所）

今回は、インフルエンザでお休みの松田恭子弁護士に代わって、急遽同事務所の岩永智士弁護士の登場です。



先ず、クレームの定義に始まって、トラブル発生からの対応の手順を、**初期対応**（A・対応を決定する材料集め B・感情の鎮静化）⇒**具体的交渉**（A・対応策の決定 B・交渉）⇒**収束**・・・**収束しない**（悪質クレーム）⇒**法的手段・縁切り対応**という流れにそって、事例を入れながら分かりやすく、熱心に解説いただいた。特に縁切り状で大切なのは、営業妨害になりそうな言動が、いつ、何時に、何回行われたかを克明に記載することと力説された。裁判沙汰になった時等有効とのこと。

また、実際に経験された事例①ウォーキングイベントにおける転倒事故で、来社にまで及んだ事案 ②スーパー内で滑って転び、金銭を要求してきた・・・について、法的解釈を踏まえながら、弁護士としていかに対応してきたかを説明された。

松田先生の講演を楽しみにされていた方もおられたようですが、岩永先生の新人弁護士らしく爽やかで一生懸命な講演は、「同じ目線でのお話で好感が持てた。説明もわかりやすかった」と、アンケート結果も大変好評だった。

※松田恭子弁護士は、3月1日、フロンティア法律事務所から独立され、代表弁護士として「光風法律事務所」（東京都港区元赤坂1-7-17 テラサワビル3F・A）を立ち上げられました。スタッフは先生を含め総勢4名です。



高城正光の推薦本

「実践版 安岡正篤」

著者；北尾吉孝（プレジデント社）

安岡正篤は、昭和の政治家・実業家に最も影響を与えた陽明学者であり、昭和が終わったら平和成り成り立つとの思いで、平成の年号を考案したことで知られています。実業界のカリスマ経営者・SBIホールディングス株式会社の北尾吉孝さんが、安岡教学か

ら受けた学恩に感謝の誠をささげ、先生の教えを若い世代に伝えようとの思いで、この「実践版 安岡正篤」を上梓したとのことです。

安岡教学こそ、失われた自己を精察し、自分の本性に反えるにはどうしたらよいかを教示してくれる最良のものと著者は云っています。私自身この本に触れて、安岡先生の良い言葉を心に刻めば、生き方が変わる気がしました。

「良い縁が良い運を引き寄せる」。人間はできるだけいい機会、いい場所、いい人、いい書物、そういうものにバツリ出くわすことを考えなければならない。**(多逢勝因)** ばったりだれかに出逢った、偶然、何かの問題にぶつかった、そういうところから人生は転回する。良縁に巡り合うことにより、仕事は発展していく。縁をいかせるかどうかは自分次第である。

仕事とは「世の為人の為」天に仕える。「天に仕え、公に奉ずる」のが仕事の本質である。すなわち傍を楽にすること。社会のために働き、社会に仕える。それが仕事なのです。

上司に評価される社員に必ず備わっている資質とは何か・・・**素直、謙虚、誠実**が上昇力となり、人間関係を円滑にする基本が「礼」、努力とともに大切なのが「礼」、安岡先生は「全体を構成している部分と部分、部分と全体の円滑な調和と秩序、これを礼という（知命と立命より）。

以上、一握りを紹介しましたが（１）人間の基礎を固める為に必要なこと（２）世の中に漕ぎ出る前に知っておきたいこと（３）一流の仕事人になる為に身につけるべきこと（４）上に立つ者が絶対知っておくべきリーダーの心得（５）人生の成熟期を迎えたときに考えておくべきことの５つの項目について安岡教学のエッセンスを著者自身の知見を通じて分かりやすく解説しています。



多くの指導者に影響を与えた安岡先生の東洋思想による志の大切さと人間性の磨き方のヒントになる仕事人としての必読の書と思います。

事務局からのお知らせ

● 2016年4月20日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われた第78回事例研究会と活動実績と計画報告の詳細は、7月末発行のOM研レポートに掲載させていただきます。

● 第60回 OM 研セミナーは、2016年5月18日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われます。講師は、玉本美砂子先生（株式会社JBMコンサルタント代表）です。内容は「コミュニケーション力向上研修」です。

● 第79回事例研究会は、2016年6月15日（水）13時より、マンドラム株式会社で行われます。発表社は、江崎グリコ株式会社、常盤薬品株式会社、ロックフィールド株式会社および株式会社明治の4社です。会場が変わりますので、ご注意ください。

● 第61回 OM 研セミナーは、2016年7月13日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われます。内容は、世話人による「失敗事例に学ぶ 事例の実演&グループ演習」です。実践に即した有益なセミナーを目指しています。詳細は追ってご案内させていただきます。奮ってご参加ください。

● 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、携帯、FAX 又はメール宛て、お気軽にご連絡ください！

● OM 研ホームページに会員様専用のコーナーを設けております。

パスワードは個々にお知らせしております。大いにご活用ください。

会員様情報

● 長年ご参加いただきました、ロート製薬株式会社様、株式会社アンデルセン様そして麻耶堂製薬株式会社様が2016年3月末で、退会されました。厚くお礼申し上げますとともに、ますますのご発展をお祈り申し上げます。またのご参加をお待ち申し上げます。

セミナー情報

第60回OM研セミナーのご案内

～電話対応基礎講座～

『コミュニケーション力向上研修』

～お客様の感情によりそった言葉があなたの電話対応を変える～

日時；2016年5月18日（水） 13時～17時（受付開始；12時30）

場所；大阪薬業年金会館 401号室

企業・団体からの講演依頼が殺到の玉本美砂子先生（株式会社JBM コンサルタント・代表取締役社長）が、満を持しての登場です。

新年度が始まり、新たにお客様対応部門に配属された方も多い時期です。電話対応の浅い方には、その本質と共に具体的な手順や技法を学ぶ良い機会です。

すでに経験を積まれた方も、改めて、より深く電話対応の奥義を学ぶ絶好のチャンスです。電話対応だけでなく、お客様対応のあるべき姿も学ぶことができます。きっと新しい発見もあると確信しています。幅広い層の皆様の奮ってのご参加をお待ちしています。

【過去のセミナー参加者の感想】

・目から鱗だった ・自身が付いた ・何回受けても為になる ・また受講したい

＜玉本美砂子先生（株式会社JBM コンサルタント代表取締役社長）のプロフィール＞

ヤマハ株式会社の営業として第一線で実績を上げる。同社での部下指導の経験を通して、教育により人が成長していく姿にやりがいと喜びを感じ、それを生涯の仕事とする。その後独立し、株式会社JBM コンサルタントを設立。研修事業の他に逢アウトソーシング事業を展開するなど活躍の幅も広い。現場に即した経験を存分に活かした実践的な研修内容と熱意あふれるパワフルな指導力は評判も高い。

電話応対コンクール全国大会やコンタクトセンター・アワードの審査員の実績あり。著書に「クレーム対応の基本」「クレーム対応 聞く技術 断る技術」（パル出版）などがある。

第61回OM研セミナーのご案内

～クレーム対応実践セミナー～

『失敗事例に学ぶ、電話応対トレーニング』

～失敗を糧に電話応対が変わる～

日時；2016年7月13日（水） 13時～16時30分（受付開始；12時30分）

場所；大阪薬業年金会館 401号室

世話人の経験と技術を結集します！お客様は様々です。その対応は、なかなかマニュアル通りいかず失敗してしまうことがありますか？今回のセミナーでは、失敗事例の模擬演習を客観的に聴き、参加者同士の討議を通じて、失敗の原因を究明し、失敗しないための方策を学びます。とても為になる実践的なセミナーです。

後半には、参加者の方々の日頃の悩みや困りごとに、経験豊富なゲストや世話人がお答えするコーナーを設けています。Don't miss it!

【過去のセミナー参加者の感想】

・失敗しそうなポイントがよくわかった ・失敗が次の成功を生む。失敗をおそれないで良いと知り楽になった ・後輩にも受けさせたい

お客様満足研究会だより（OM 研レポート）「第 5 1 号」 4 月 3 0 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