

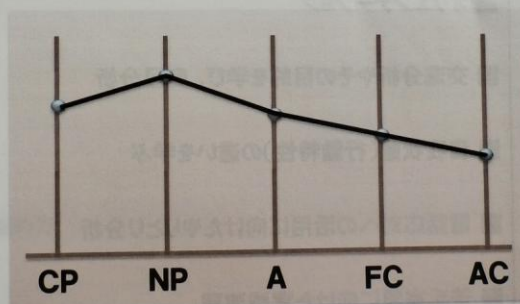
お客様満足研究会だより

OM研レポート

第53号（2016年10月20日）

お客様満足研究会（OM研）主催

苦手克服の実践スキルを学ぶ



株式会社JBMコンサルタント

第62回OM研セミナーのテキスト

目次

第54号の主な内容

- ・ 新年のご挨拶
 - ・ 第47回リレー談義
 - ・ 第81回事例研究会（於；株式会社明治）
＜感動事例＞
 - ・ 第63回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
 - ・ 第82回事例研究会（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
 - ・ OM研セミナーのお知らせ
-



第62回OM研セミナーで中尾先生の講義を熱心に聴く聴講者



第48回リレー談義 「お客様満足研究会に参加して」



牛乳石鹸共進社株式会社
お客様相談室
丹葉 敬一

「牛乳石鹸 良い石鹸 ♪」というフレーズを一度は耳にしたことがあるかと思いますが、当社は今年で創業107年を迎えることになり、長く皆様に愛され続けております。創業以来、赤箱・青箱などの化粧石鹸をはじめとする「ボディケア」「スキンケア」「ヘアケア」商品一筋にその歴史を積み重ね、広く社会に貢献してまいりました。また、「ずっと変わらぬ やさしさを。」このことばを胸に刻み、想いを込めて、お客様のお肌に、ここに、そして環境にやさしい製品をつくり続けております。

現在、お客様相談室は、大阪府にある当社安田工場内にありまして、メンバーと致しましては、室長を含む男性3名と女性2名の合計5名で、電話・Eメールを中心に全てのお問い合わせの対応を行っております。

さて、私は牛乳石鹸に入社後、商品開発や品質管理などを担当し、4年程前にお客様相談室に配属されました。配属当初は業務のことについてわからないことだらけで、電話が鳴るたびにとっても不安に感じていたことを思い出されます。お客様からのお問い合わせは、想像以上に多岐にわたっており、自分の力ではのり越えられないことがあっても、職場のメンバーに助けられ、学びの多い毎日を過ごしております。

そんな中、お客様満足研究会にもお客様相談室に配属されて間もないころから参加しており、お客様対応についていろいろと勉強させていただいております。

事例研究会では、さまざまな業種の会社で起こっているお客様対応の事例を知ることができたり、またその事例に対して討論することで、反省点や改善点を共有することができるので、自分の業務に対して参考にさせていただいております。

また、お客様満足研究会で開催されているセミナーにおきましては、経験豊かな方や、専門分野の方のお話を聞いたり、ロールプレイングを通して実際にお客様対応を経験したりすることができるので、知識や技術がなかった配属当初の私には、全てが新鮮で、大変勉強になったことを思い出します。

お客様相談室に配属されて4年程経ちますが、お客様満足研究会での事例研究会やセミナーなどに参加することで、他業種の事例やお客様対応などについて、普段知りえない情報や対応方法を勉強することができ、普段の業務に役立てております。今後もいろいろと参加し、より良いお客様対応ができるように勉強していきたいと思っておりますので、よろしくお願いいたします。

★★牛乳石鹸共進社株式会社一口メモ★★

創業；明治42年5月 **所在地**；大阪市城東区今福西2丁目4番7号 **資本金**；5億円
代表者；代表取締役会長・宮崎仁之 代表取締役社長・宮崎悌二 **従業員数**；350名
社訓

- ・社会と共に、社員と共に堅実に歩むことを誓い合い、常に遠大の理想に不断の努力を忘れてはならない。
- ・消費者の求めに即応し、流通業界の信頼を受け、品質第一主義に広く社会に奉仕する。
- ・融和の精神をたいせつにして、製品の人格化を心がけ、美と清潔そして健康づくりに役立つため優れた製品を提供しよう。

■■第81回事例研究会■■

日時；2016年10月19日（水） 13:00～17:00（感動事例含む）

場所；株式会社明治 参加者数；50人（世話人含む）

<事例発表>

株式会社サンコー（発表者；谷山久美氏）の事例

浴室を洗うスポンジの部品が外れて、浴室の壁がキズついたという男性からのクレーム。決裁権のある人を出せの一点張り。役員である部長から電話。浴室の状態を確認したい旨伝えるが拒否し修理代の支払いを要求。現品が送られてきたので検査。異常なし。再度現場確認を依頼するも拒否。社長を出せとの要求。

OM研と相談し、現場確認ができない以上修理代は払えないが、商品は返送して頂いているので支払うことをお伝えする。商品代を現金書留で発送。受け取りを確認し終了。



牛乳石鹸共進社株式会社（発表者；丹葉敬一氏）の事例

茶の洗顔石鹸で妻の顔がかぶれたので対処法を教えてほしいという男性からのお申し出。医者がかぶれの原因が石鹸にあると言っているのか確認するも、それは判然としない。対処法を教えよと繰り返す。医者に相談するしかないむね何度も強調。しかも空箱はあるが、現物は残っていないので検査もできない。当社は医療行為が出来ないので、医者に相談してほしいと幾度もお伝えするがご理解頂けず、お客様は「メーカーは何もしない。訴訟をおこす。裁判にかけます」と告げて、切電。今の所連絡なし。



タイガー魔法瓶株式会社（発表者；上原明子氏）の事例

高級炊飯ジャーを使用しているが、炊けるまで時間がかかりすぎという、男性からのメールによるお申し出。その対応として、修理、検査、代品貸出と時間だけでなく経費もかけることに。その間のメールでのやり取り何と52回。果ては修理に出して戻ってきた時ふたに傷が入っていたとのクレーム。お詫びし、スチームキャップを送付し、現在に至る。参加者から「お客様の好みにいちいち対応しては大変では?!」「メールの回数が多すぎるので、電話に切り替えるか、訪問するなど他の方法を講ずるべきでは?!」との意見が飛び交った。



福助株式会社（発表者；南かおり氏）の事例

5本指靴下履いたら、足に色が移染して黒くなり、ゴムの部分が赤くかぶれたという女性からのお申し出。2週間たったが、足の色はくすんだままなので、皮膚科を受診した結果、手遅れで、軟膏では治らず、ビタミンCを服用するしかなく、全治6か月～1年と医者から言われた。現物は返信用封筒で送られてきた。

人事部長と課長が訪問しお見舞いかたがた状況を確認。医療費の領収書を預かり帰社。現物を公的機関と社内で検査。物性も色落ち度も正常の範囲という回答書をもって再度お客様を訪問。納得されず再検査するも同様な結論に。その結果を持って3度目の訪問。「わたしの足が悪いの？」と納得いただけず。4度目の訪問で、医書の診断と患部の写真を入れることで、何とか受理いただいた。「直接の原因を突き止められなかったが、商品は正常範囲。しかしご迷惑をお掛けしたことは確かなので、心よりお詫びし、治療費の一部をお支払させて頂きたい」旨の最終回答で終了。



<感動事例！>

株式会社アイセン
お客様相談室
中谷 三和子氏



当社のご愛用者から、ある日一通のお手紙が届きました。「御社のキッチンクリーナーは先端部分がとんがっていてタッパーの溝を洗うのに大変便利しています。しかし、唯一の不満は、三層のうち、一番荒いスポンジの部分と他の二層が、わりに短期間ではがれてしまうことです。何とか改良して頂きたい」というお手紙です。

当社では、早速、関係部署が集まって、キッチンクリーナーの改良に向かって動き始めました。満足いく改良が出来たので、お客様にお届けしました。すると、その完成度到大変満足され、感動されて、使い具合の感想も入れて感謝の手紙が何度も送られてきました。

事例及び感動事例発表後、恒例の**情報交換会**が行われ、会員の相互の和気藹藹と話し合う姿が開きまで続いた。

▼▼第62回OM研セミナー▼▼

日時；2016年9月21日 10時～16時30分

場所；大阪薬業年金会館 参加者；25名（世話人含む）

内容 「苦手克服の実践スキルを学ぶ」

講師；中尾 知子氏（株式会社JBMコンサルタント主席講師）



交流分析（Transactional Analysis）を学び、行動特性の違いによるコミュニケーションの手法をもとに、苦手を克服してもらおうというセミナーである。**TA**のセミナーは、今まで、企業内研修で行われるのが主だったが、オープンセミナーでの実施は今回が初めてといってもよく、受講者にとっては貴重な経験となったと言えよう。

中尾先生は、受講者の殆どが一次対応者であり、**TA**を知っている人が少ないという状況に合せて受講者一人一人の理解度を確認しながら丁寧に講義を進められた。

自分とお客様の行動特性（自我状態）の違いで、取り交わす対応内容がストレスを生み出し、コミュニケーションが途切れてしまうこと、逆にお客様と平行状態を保つことで対応がスムーズに進むパターンがあることを、実際にお客様対応でよく出てくる事例にもとづいて学んだ。

受講者にとって苦手とする事が多い3つのお客様タイプの事例をもとに、お客様の行動パターンを判断し、苦情の申し出を受け止める対応表現を実践で学んだ。殆どの受講者にとって初めて聞く内容と思われるが、**TA**で使われる行動特性を示す用語などにも十分に馴染んだ様子で、やりとり分析についても理解が進んだようだ。



自分の苦手を克服するために、今回のセミナーで学んだことを日々の業務で実践し、対応テクニクを身につけることで、電話対応力をあげていきたいという決意が、アンケートにも現れていた。

「敵（客）を知り己（自分）を知らば百戦（電話）危うからず」である。



高城正光の推薦本

トヨタで学んだ「紙1枚!」にまとめる技術

浅田 すぐる サンマーク出版



元トヨタ社員の著者がトヨタの「しごとのできる人」たちが当たり前のように実践している仕事術をもとに体系化した、シンプルにして究極の思考整理法が紹介されています。情報を整理し、考えをまとめ、伝える力を高めるための推薦書です。

トヨタでは業務上の書類は、すべて A3または A4サイズの紙1枚にまとめる習慣が企業文化として根付いています。仕事のベースには1枚の書類があり、それには ①目的②現状③課題④対策⑤スケジュールの5つのテーマがあります。それをフォーマット化した1枚を作っておくことにより、考える時間や書類作成の時間を大幅に削減でき、年間400時間の残業がゼロまでになったと述べています。始業前に自らの 1日の業務を1枚にまとめることにより、効率的な実践ができます。

5つの観点から考えをまとめて、出来上がった1枚が議事録にもなります。それぞれがクリアになれば行動を起し、仕事が進んで行く。「紙1枚に収める＝一覧性を持たせる」だけで、何枚にもわたる書類よりもずっと伝わるものになります。また、情報の整理の工夫としてすべての基本となる「エクセル1」の使い方が紹介されています。考えるベースとなる情報を「整理する」ことです。・テーマ・3色(緑・青・赤)のペン・1枚の紙。まずは、ノートにフレームを書いて行きます。通常は、A5または B5サイズのノートをページが横長になる向きで4個、8個、16個・・・等フレームを書いて行きます。(著者は8個を主に使っているとのこと)ここまでできれば、あとは発表するだけです。内容がしっかりと考え抜かれまとまったものになっていれば、そのキーワードを元に話すべき内容は自然と出てきます。(図-1 図-2参照)「伝えたいこと」を相手にとってわかりやすく、「整理し」「考えをまとめ」、「伝える」プロセスなのです。この「紙1枚!」にまとめる技術は、「なぜ?」より「どうするか?」へのヒントが学べ、私たちのお客様対応業務にも生かせる素晴らしい1冊と考えています。

(図1)



(図2)

日付 テーマ	○	○	○
○	○	○	○
○	○	○	○
○	○	○	○

事務局からのお知らせ

● 2016年10月19日(水) 13時から株式会社明治で行われた第81回事例研究会の様子は2017年1月発行のOM研レポートに掲載します。

●第63回OM研セミナーは、2016年11月16日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われます。テーマは「先進企業から学ぶ～わが社のクレーム対応とお客様の声の活用～」です。先進企業の豊富な経験はきっと、会員の皆様のお役に立つと思います。奮ってご参加ください。詳細は巻末に掲載しています。

●第82回事例研究会は、2016年12月21日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われます。発表社は、株式会社クボタ、株式会社ワールド、アイシン精機株式会社及び株式会社ミルボンの4社です。事例研究会終了後、恒例の情報交換会が催されます。

●第64回OM研セミナーは、2017年1月26日（水）13時より大阪薬業年金会館で行われます。内容は、「電話対応実践道場～何クレーム対応を学ぶ～ロールプレイングとグループ討議」です。好評の世話人の手作りによるセミナーの一環です。是非ご参加ください。

●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。巻末に記載の事務局の電話、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

●マルカン酢株式会社様が入会されました。

創業；慶安2年（1649年） 所在地；神戸市東灘区向洋町5-6 資本金；3,000万円

代表；取締役社長 笹田傳左衛門 営業内容；食酢の製造販売及び関連食材の販売

社長メッセージ；「健康とおいしさ」を、自然の恩恵を最大限に受けながら追及する。そのためにはいつもお客様のことを心に思い描き、品質を約束するため、ひとつひとつの所作において基本を大切する。

●株式会社近江兄弟社様が入会されました。

設立；大正9年（1920年） 代表；代表取締役社長 伊藤康雅 資本金；9,600万円

所在地；滋賀県近江八幡市魚屋町元29 従業員数；約200名 業種；製造業

事業内容；メンタムをはじめとする医薬品、医薬部外品、化粧品及び脱臭剤の製造販売

経営方針；事業を通じて社会奉仕をする。

第63回OM研セミナーのご案内

『わが社のクレーム対応とお客様の声の活用』

～お客様対応部門の運営、社内への情報発信、お客様の声の商品への反映
他社の事例を自社向けにアレンジ。明日から実践！！～

電話対応での顧客満足度はどうすれば上げられるのだろうか？
お客様の声を社内に伝える最も良い方法はないか？

お客様のご指摘を商品に活かしたいが、実現までのスマートな手順は？

前向きに取り組む皆様は同じ様な悩みを抱えていませんか？

今回のセミナーでは、色々な工夫をこらし、成果を上げている企業の事例を責任者の方から直接ご紹介いただきます。

第一線で活躍されている方にはもちろん、お客様対応部門の機能を一步前進させたいと考えている責任者・管理職の方にも是非お聴きいただきたいセミナーです。

■日時 2016年11月16日（水） 13時～16時30分

■場所 大阪薬業年金会館

■内容 ～先進企業から学ぶ～

『わが社のクレーム対応とお客様の声（VOC）の活用』

■講師 1、原田 明氏（サンスター株式会社 お客様相談室 マネージャー）

2、乙葉 宗宏氏（株式会社レナウン お客様相談センター センター長）

■申し込み方法

お客様満足研究会事務局までメールでお申し込みください。メールアドレスは巻末に記載されています。

●メールタイトルに「第63回 セミナー参加申し込み」

●本文に、会社名、所属、氏名（ふりがな）、電話対応経験年数

以上をご記入の上、事務局までご送信し、お申し込みください。

※当会ホームページの「セミナー参加の申し込み」からも、お申し込みいただけます。

<http://omken.org/script/mailform/seminar-entry/entry>

※参加費：（会員） 8,000円 （非会員） 13,000円

※締め切り： 2016年11月9日

■問合せ先 お客様満足研究会（OM研）事務局

大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

電話：080-2488-7349

お客様満足研究会だより（OM研レポート）「第54号」

10月20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