

お客様満足研究会だより

O M 研 レポ ー ト

第55号（2017年5月15日）



長年「お客様満足研究会」の舞台となった大阪薬業年金会館
（2017年3月31日閉館）

目次

第55号の主な内容

- ・第49回リレー談義
- ・第83回事例研究会（於；株式会社明治なるほどファクトリ大阪）
＜工場見学感想＞
- ・第65回OM研セミナー（於；大阪薬業年金会館）
- ・第84回事例研究会（於；大江ビル）& 15周年記念特別講演
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ



第49回リレー談義 「お客様窓口について」



アース・バイオケミカル株式会社
品質保証室
濱田 匡央

弊社のお客様窓口は、年間約4,500件のお問い合わせ・お申し出について対応しておりますが、お客様窓口専門の部署はなく、製品や資材、原材料の管理や検査を行っている品質保証室のメンバー6名が、お客様窓口業務を兼ねている状況です。常時2～3名のメンバーで窓口対応を行っておりますが、対応メンバーが会議や出張の際や、夏場の件数が多い時期になると、全員で対応に当たります。品質保証業務で問題を抱えていて、頭がいっぱいの時に、追い打ちのようにお客様からお怒りのお申し出内容を受け、精神的に滅入ってしまうことも少なからずありますが、逆にお客様から製品の性能についてお褒めの言葉や、窓口対応についてお礼の言葉を頂戴し、幸せな気持ちになることもあります。また、お客様の生の声を聴くことができる、言わば最前線での業務でもありますので、その声を必要に応じて社内に広く伝えるという重要な役割を担っていると考えております。

私は2003年の入社時に、弊社の人員的な事情で半年間だけ品質管理室（現在の品質保証室）での業務を経験してから、2003年11月より技術部（現在の研究開発部）に配属されました。半年間、品質管理室で業務を行うことで、弊社で扱うほぼ全ての製品のことを知ることができたことと、お客様窓口業務を短い期間ですが体験できたのは大きな知識・経験となりました。研究開発部では、小規模ではありますが、ゴキブリやノミなど、弊社で研究のために飼育している虫の飼育方法を学びながら、主に業務用やペット用の害虫対策製品やペット用ケア用品の製品の開発業務を約8年間担当しました。それから、2012年1月より品質保証室に配属され、現在に至るまで、日々品質保証とお客様窓口の業務に取り組んでおります。

弊社のお客様窓口に連絡されるお客様のほとんどは、ワンちゃんやネコちゃんなどのペットを飼っている方になる訳ですが、皆様もご承知のように、最近のペットは家族同然、場合によっては家族以上に大切に飼っている方が多くいらっしゃいます。その大切なペットに使用する製品のことにありますので、詳細にわたるまで、非常に熱心に質問してこられる場合があります、時としてお電話が長くなることもあります。ペットフードでは、使用している原材料や、含まれている成分の量についての問い合わせが多く、話を聞くうちに、お客様のペットに関するよもやま話に発展すること度々ですし、「長生きした犬が、老衰で最期は何も食べられなくなったけど、御社のペット用栄養ドリンク剤だけは好んで飲んでくれて、数日間生き延びることができ、幸せに天国に逝くことができました。ありがとうございます。」といった内容のお礼の電話やお手紙を頂くこともあります。また、ペット用品では使用方法や安全性、効果についての問い合わせが多く、特にノミなどの害虫がお客様の自宅に発生して困って

いるという内容では、ペットの飼育環境をお伺いして、ペットの体に直接処理するタイプや発生源対策の殺虫剤の使用をお勧めするのですが、ここで、研究開発部で行っていたノミの飼育経験が大いに役立ちます。「実際にノミの飼育を行ったことがあるので、詳しく生態について説明させていただきます。」という前置きに続き、「蚊の成虫は雌しか吸血しないのに対し、ノミの成虫は雌雄ともに血を吸いますので、、、」とか、「ノミは卵から孵化すると、温度・湿度の条件にもよりますが、3週間程度で成虫になりますので、、、」といった調子で説明をすると、あまり知られていないノミの生態に皆さん興味津々で、「色々教えてもらえて良かった、ありがとう。」といった言葉を頂く場合や、極端な例として「濱田先生、ありがとうございます。また判らないことがあったら電話させてもらいます。」と感動して電話を終えるパターンも稀にあります。また、毎年のようにノミの発生しやすい夏場にご相談のご連絡をご指名で頂くお客様もいらっしゃいます。

お客様より切電の際、感謝の言葉が頂けると、本当に報われた思いがします。初めは怒り心頭のお申し出だったとしても、最後には感謝の言葉でお電話を切っていただけるよう、きめ細やかな対応を心掛けたいと考えておりますので、今後ともご指導のほど、よろしくお願いいたします。

★★ アース・バイオケミカル株式会社 一口メモ ★★

設立：昭和48年8月／代表取締役社長：亀井 正治／**資本金**：4,000万円／**売上高**：50.9億円（平成28年12月実績）／**従業員**：91名／**事業内容**：医薬品、医薬部外品、動物用医薬部外品、動物用医療機器、化粧品、食品、防虫剤、ペットフード、ペット用品等の製造販売／**本社**：東京都江東区亀戸1-5-7 錦糸町プライムタワー15 階／**徳島本部**：徳島市川内町加賀須野923／**企業理念**：「ベストクオリティーで世界と共生」、「大切な地球を守り、優れた商品を創造」／**社訓**：「熱意・創意・誠意・挑戦・進化・貢献」

■■第 83 回事例研究会■■

日時;2017年2月15日(水) 13:00～17:00 (企業見学含む)

場所;株式会社明治なるほどファクトリ大阪 参加者;58名(世話人含む)

●「(株)明治なるほどファクトリ大阪見学」に参加して

大山乳業農業協同組合

品質管理課

前田 知恵



事例研究会に参加し、(株)明治大阪工場見学をさせていただき、有意義な時間を過ごせましたこと、関係者の皆様に、この場をお借りし感謝申し上げます。

工場に着き、最初に目にして驚いたのは、大阪工場を象徴する、ギネス世界記録認定のチョコレート看板の大きさで、規模の違いにただただ驚くばかりでした。

工場は、セキュリティーもしっかりしており、工場内もきれいに整備されていました。作業はほとんど機械化され、作業者は少なく、ヘルメットを着用しておられるのが印象的でした。

私も食品工場で働く一人として、今回の工場見学での製造工程、品質管理等には非常に興味がありました。見学させていただいたのは、皆さんお馴染みの「カール」「きのこの山」の製造工程でした。まず、展示ホールでは、チョコレート原料のカカオ豆を実際に触り、においを嗅がせていただきました。甘いチョコレートには程遠いもので、原料のカカオ豆は発酵臭がしました。

見学通路は明るく、大きな窓から、製造工程を間近に見ることが出来ました。窓越しとはいえ、こんなに近くで見学者の視線を感じると、作業の方には気にならないのかなと思うほどでした。

「カール」の製造では、成形から包装までの工程をスタッフの方の丁寧な説明のもとにご案内いただきました。数万個に1個「レアカール」が入る「プレミアム袋」とあるとご説明があり、サプライズプレゼントをお届けするという、サービス精神を感じました。

レアカールが、待機口で今か今かと出番を待ち構えている光景は興味津々で目を見張るものでした。また、見て楽しむだけでなく、出来立てのカールが、ボタンひとつで、ガラスの向こうの製造ラインから見学通路の頭上を通り抜け、1袋飛び出してくる仕掛けになっており、ゲームセンターで当たりが出たかのような興奮を覚えま

した。出てきたカールは、参加者で袋を回して交流も交えながら楽しく試食させていただきました。

袋詰めされた製品は、金属探知機を通してから箱詰をされていました。その金属探知機の上には、大きく『CCP』と表示されていました。私たちは、お客様に安全、安心をお届けする義務があります。HACCP の推進が叫ばれる中、CCPの管理を明確にされていることが内外に示されており、品質管理が確実に実践されていることがよくわかりました。

続いて「きのこの山」の製造工程では、クラッカーの軸部分を風で型穴へ飛ばして、チョコの部分にささっていく様子は目を引くものでした。この工程では、音が大きいようでヘルメットの上からヘッドホンをされ、防音対策をしっかりとっておられ、職員の安全にも配慮されていることがよくわかりました。

最後に見学出口では、「ウカール神社」に皆でお参りして、大満足の見学となりました。

見て、聞いて、口にして、五感を刺激する貴重な時間を満喫しましたが、この充実感こそがお客様満足であると実感するものでした。私は、電話でのお客様対応となりますが、この度の工場見学並びに OM 研修会での学習を活かし、お電話いただいたお客様にご満足いただける対応に努めて参ります。今後ともご指導ご鞭撻を、宜しくお願い致します。

●発表事例

小林製菓株式会社(発表者:佐藤健太郎氏)の事例

「今使っているクリームに青い柔らかいものが入っている。調べてほしい」と、30代後半の女性から入電。お詫びし、調べる事を約し、代替品を手配。代替品を使っているが異常なしとのこと。調査の結果、製造過程で入る可能性が極めて低いが、特定できなかった。そのことをお客様に報告すると、「わけのわからないものが入っていた。それでおしまい！随分いい加減ですね」と、お怒りに。上長から架電し、再度の調査を約す。外部機関での調査結果も前回と同様。その旨報告。「結局原因も何も分からずじまいですよ。どうしても腑に落ちない」とのお言葉。「努力させていただいたが、分からない点が多く、申し訳ない」とお詫び。「今後このような不快な思いをさせないよう努めてまいります」とお伝えし終了。

小川珈琲株式会社(発表者:茂森康生氏)の事例

「〇〇プレスの使い方に詳しい人につないで下さい」と、50代男性から入電。対応しようとするも、「一番詳しい人から電話してこい」と、一方的に切電。担当者が代わり電話するも、「もっと詳しい人を出せ。しつこいぞ。警察を呼ぶぞ」と、まくしたてる。その後数回電話するも、同様の態度。次いで別の詳しく説明できる担当者が入電し、今まで時間をお掛けしたことをお詫びし、じっくり対応。今までの対応への不満がありながらも、疑問点がわかり、終了。

株式会社ミルボン(発表者:森田輝之氏)の事例

「シャンプー&トリートメントをネットで購入し、使用しているが頭皮と髪がべたついた。改善法は？」とお申し出。ベタツキ改善法を2点ご説明するも納得されず、後日詳しいものから架電。洗浄力の強い炭酸シャンプーをお試しいただくことで了解される。その後の経過をおうかがいすると、良くなってきたとのこと。残りが少なくなったとのことなのでもう一本送らせていただくことを提案すると、「丁寧にご対応いただき有難うございます。今回で最後にして下さい」とおっしゃり、配送の手配をして終了。

東洋アルミエコープロダクツ株式会社(発表者:上村博一氏)の事例

「レンジパネルの接続クリップをなくしたので送ってほしい」と、お客様から入電。200円切手をお送り頂ければクリップのセットをお送り出来る旨お伝えすると、近くに似た商品売っている店を教えてほしいとのこと。販売店を探すのに時間がかかるとお伝えすると、「何故自社の販売店が分からないの。腹が立ってきた。上司を出しなさい。出来なければ総務を教えなさい」と、お怒り。上司との対応の中で、似た商品が販売店 A にある事が分かった。今回は販売店との話し合いの結果、無料でクリップをお渡しすることを決定。



▼▼第65回 OM 研セミナー▼▼

日時;2017年3月3日(金) 13時~16時30分

場所;大阪薬業年金会館 参加者;26名(世話人含む)

内容「クレームに学ぶ<クレームに対する法的対処法>」

講師 松田 恭子弁護士(光風法律事務所代表)

岩永 智士弁護士(光風法律事務所所属)



今回は、難解なクレーム対応の経験豊富で幾度も当会の講師をお勤めいただきその都度好評の松田恭子弁護士と新進気鋭の若手・岩永智士弁護士お二人による豪勢なセミナーとなった。

講演では、お二人が基本にしておられる「トラブル対応の流れ」を、クレーム発生から初期対応(峻別レベル① 材料集め→相手の感情鎮静化)⇒具体的交渉(峻別レベル②対応策の決定→交渉)⇒収束(一般クレームと悪質クレームの峻別)＝悪質クレームには縁切り状までを、それぞれ法的解釈を加え詳しく説明いただき、実際の対応事例を交えて分かりやすく講義していただいた。

また縁切り状は、会社を守るためのあらゆる事柄を想定して対応した結果、やむなく出すもので、安易には書かないこと。出す場合は、相手の悪意が第三者にもよくわかる様に事例の克明な記録化が重要である、と結ばれた。

講演後のアンケートでも、勉強になった、勇気が出たと満足度満点だった。

■■第84回事例研究会■■

日時;2017年4月19日(水) 13:00~19:00 (17:00~ 情報交換会)

場所;大江ビル13階会議室 参加者;65名(世話人含む)

●14年度の実績及び15年度の計画報告●

先ず杣田世話人代表から、15周年を迎えられた感謝の言葉と、今後とも会員の皆様に少しでもご満足いただけるよう努力していく旨の挨拶があり、次いで大和経理担当世話人から実績と予算について、そして朝倉事務局長から事業実績と計画の説明がされ、満場一致で賛同された。

●発表事例

アースバイオケミカル株式会社(発表者;濱田匡央氏)の事例

「液体殺虫剤を使用したら愛猫の毛が抜けて、皮膚がただれた」と、女性のお客さんからSNSを通じてのお申し出。FB 担当者を通じて、お詫びとともに、二次的被害に及ぶ可能性がある、今後の使用を控え、フリーダイアルへの連絡をお願いする。すると、「猫は大事な子供。誠意のない対応にガッカリした」との FB での連絡。その後、お客様から「通院して治療しているが良くならない。こうした危険性をもっと書くべき」と入電。社内検討し、動物病院治療費の支払を決定。その旨お伝えし了解を得る。現金書留で送金後連絡なし。今後増えるであろう SNS によるお申し出の事例。



備後漬物有限会社(発表者;北崎敏洋氏)の事例

「キムチに釣り糸が入っていた。飲み込んでしまった。針が付いていたかもしれず心配だ」と、50~60代の男性から入電。お詫びした後、現品回収に訪問。すると「病院へ行くのでその費用を出してほしい」と言い出した。帰社して検討することと、イカの筋である可能性があることを告げ退去。検査の結果、イカの筋で人体に影響がない事が判明。会社として金銭対応はしないことを決定。調査結果を電話で報告。お客様は、納得されず病院代と休業補償を主張。「しろしない」のやり取りを繰り返しているうちに、お客様は軟化し、報告書と預かった現品を送ることで決着。しかし最後まで心からは納得はされず「裁判をするぞ」とのお言葉で切電。



フマキラー株式会社(発表者;柴田光信氏)の事例

「キャンペーンの更新案内が届かなかった。失礼では・・・」というメールが事務局(広告代理店)に届く。お客様のメールアドレスを確認の上、お詫びと今後間違いなく配信させていただくことをメールで返信。詫びだけでは納得されず、詫び以外の対応を要求される。以後、お客様相談室対応となる。客相より架電し、何をお望

みかを尋ねる。クオカード以外は入らないとのご返事だが、当選したのでなければ送れないことをお伝えする。再度キャンペーンを実施。お客様から登録されているかのお問い合わせがあり、「前回のキャンペーンの時の対応は納得できない。当選の権利を失ったのに、謝罪だけで済ますつもりか？」とのお申し出。ご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、クオカードは送れないが、前回の賞品相当の商品をお送りすることを提案。商品発送後連絡なし。他社でもトラブルを起こしていることが判明。外部事務局との連携不足によるトラブルの事例。



大山乳業農業協同組合(発表者:前田知恵氏)の事例

「宅配されたヨーグルトが固まっていたのでスプーンで食べたら、体調が悪くなった。販売店を通じて検査依頼をしたが、返事がない」と、70代の男性から入電。現品を入手した時点では、中身がなかった旨お伝えすると、大変驚かれた。お詫びの品を持って訪問し、中身がないので現品の検査は出来ていないが、同製品で全くトラブルがなく、体調との因果関係は不明であることをご説明。すると、お客様は「中身の件は納得した。しかし何度も病院通い、費用がかかった。またその間の休業補償として10万円くらいはほしい」とのお申し出。持ち帰り検討。因果関係が認められなかったため、金銭対応は勿論、これ以上の対応は出来かねることを伝える。「出る所へ出るぞ」との捨て台詞の後、連絡なし。



感動の特別講演

「人の心に貯金する」

講師 角谷 太基氏

株式会社サンコー代表取締役社長



祖父が若くして戦死し、祖母が苦勞して4人の子供を育てました。父・勝司は祖母を助けるため地場産業の商品を扱う叔父の会社で一生懸命働きました。それが認められ、温かい支援を得て28歳で独立し、角谷勝司商店を起しました。昭和37年(1962)のことです。株式会社サンコーに改組したのは昭和42年(1967)です。

父は、幼いころ、無償で近所の手伝いをする祖母を見かねて、「何故無償で手伝うのか？」と聞いたそうです。すると祖母は「今の暮らしは人様のお陰。それに報いるため。その事が徳となり、お前たちが困った時には、きっと助けてくれるだろう。お金を貯金することも大切だが、それより人の心に貯金するのはもっと大切。それこそ人の道」と諭したと言います。

「人の心に貯金する」、この言葉は父の人生で一番大切なものとなり、造り手、売り手そして買い手の三方がよくなくてはならないというサンコー精神と共に営々とわが社の社是となりました。

わが社は、家庭用品の製造・販売を手掛けています。日々お客様満足を目指して努力しています。その一つがお客様のご意見を募るボイスカードです。全商品に入れています。そこから生まれた新商品や改良品は多数あります。勿論クレームにもお客様の声として真摯に対応しています。

今までは、小さくても強い会社を目指してきました。私は、大きくて強い会社を目標に経営をしていきたいと思えます。大きくなるということは、それだけ評価されるということです。当然内容を充実しなければなりません。そうすれば売上げや利益の向上につながり、お客様のための商品開発にさらなる投資ができます。また社員の幸せにもつながるのです・・・

と、角谷社長は、創業社長・勝司氏の映像を背景に熱く語られました。

●盛り上がった情報交換会

事例研究会と15周年特別講演野終了後、情報交換会が、大江ビル16階の中華料理店「湖陽樹」において行われた。ご講演いただいた株式会社サンコーの角谷社長にもご参加いただき、大いに盛り上がった。





「日本で一番大切にしたい会社」というタイトルの本が出版されたことがきっかけで平成 22 年に「人をトコトン大切にする経営をぶれずに実行している企業」を顕彰して、そうした経営をおこなう企業を増やすことを目的に「日本で一番大切にしたい会社」大賞という表彰制度が創設されました。そのきっかけとなった「日本で一番大切にしたい会社 3」（現在 5 まで出版されています）を紹介します。

立派な会社、業績が伸びている会社はこんなことをしているのかが分かりやすく解説されています。また、作家の村上龍さんが金銭、利益以外の価値それが何なのかを示す必読書として推薦しています。「日本で一番大切にしたい会社 3」では下記の 7 社が掲載されています。

①高齢者の方々の無数の「ありがとう」をいただく奇跡の靴メーカー《徳武産業株式会社》（81 回事例研の感動事例で紹介しました）②理想を求めて「しあわせを乗せる」タクシー会社をつくりあげる《中央タクシー株式会社》③MEBOで親会社から完全独立。会社の理念は「すべては社員のため《㈱日本レーザー》④精神障害者の方々と働く場との「つながり」をつくる 《㈱ラグーナ出版》⑤障がい者の雇用に力を注ぐ、日本でいちばん大きなはんこ屋さん《㈱大谷》⑥社員、地域、お客さまにやさしい会社は不況下でも高成長 《島根電工株式会社》⑦東日本大震災—ご遺体の仮埋葬・掘り起こしで人間の尊厳を守り抜いた葬儀社《㈱清月記》

7 社に共通することは、立派な創業者や素晴らしい事業後継者を指名できる度量のある経営者がいることだと思います。社会環境が大きく変化しています。同じことを繰り返していると生き残れません。イノベーションを図り社会の変化にチャレンジして行く企業のみが残ってゆくことは間違いのない事実であります。また、共通していることは「人を大切に、幸せにする企業であることです」「世のため、人のため」に企業価値を上げることが社員満足（ES）と顧客満足（CS）等すべてのステークホルダーの満足につながり、「日本で一番大切にしたい会社」になるのではと考えています。そのためには毎朝朝礼で必ず理念を説く、お客さまからの苦情を確認し、商品やサービスの品質向上につなげる。お客様の要望は業界の非常識であり、非常識を大切に一人ひとりのお客様に「ノーと言わない」姿勢が感動を与えています。会社にとって何が大切か、まさに私たちお客様とのコミュニケーション業務の重要性が問われる一冊です。

「人を幸せにする経営」。言葉にすることは簡単ですが、実践するのはとても難しいことです。本賞における「人」とは、1 従業員とその家族、2 顧客、3 外注先・仕入先、4 地域社会、5 株主の 5 者を指します。人を幸せにしていれば結果的に業績も上がるはずです。そんな大切な会社を 1 社でも増やしたいという思いで顕彰制度がスタートしました。

日本の経済に、日本のすべての働く人に、
本当の活力を生み出すために。

「正しいことを、正しく行っている企業」
を表彰します。



事務局からのお知らせ

●2017年5月17日(水)の第66回OM研セミナー(講師;玉本美砂子氏・株式会社JBMコンサルタント・代表取締役/会場;大江ビル)の様子は、OM研レポート56号(7月末発行予定)に掲載させていただきます。

●第85回事例研究会は、2017年6月14日(水)13時よりタイガー魔法瓶株式会社で行われます。発表社は、コクヨ株式会社、株式会社アイケイ、株式会社青粒及び大幸薬品株式会社です。

●第67回OM研セミナーは、2017年7月19日(水)13時より大江ビルで行われます。内容は、「クレームに対応実践道場<失敗事例から学ぶ>事例の実演とグループ演習」です。恒例の世話人手作りの人気セミナーです。対応力向上間違いなし。奮ってご参加ください。

●第86回事例研究会は、2017年8月23日(水)13時より江崎グリコ株式会社で行われます。発表社は、株式会社ノーリツ、摂津製油株式会社、株式会社ヤラカス館本店及び京都生協です。

●第68回OM研セミナーは、9月20日(水)10時より大江ビルで行われます。テーマは「苦情対応ステップアップセミナー・にがて克服の実践スキルを学ぶ」。講師は実力派・中尾知子氏(株式会社JBMコンサルタント部長講師)です。

●**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

●2017年4月、NPO 法人わかやま暮らしふあいど様にご入会いただきました。厚くお礼申し上げます。わかやま暮らしふあいどは賢い消費者になるための教育啓発、相談等の事業を行い、消費者の生活向上に寄与することを目的としているNPO法人です。

お客様満足研究会だより (OM研レポート)「第55号」
5月10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