

お客様満足研究会だより

O M 研 レ ポ ー ト

第56号（2017年8月7日）



これからお客様満足研究会の舞台となる大江ビル

目次

第56号の主な内容

- ・第50回リレー談義
- ・第66回OM研セミナー（於；大江ビル 13階）
- ・第85回事例研究会（於；タイガー魔法瓶株式会社）
- ・第67回OM研セミナー（於；大江ビル 13階）
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ/ 第68回OM研セミナーのご案内



第50回リレー談義

「苦しみからやりがいへ、やりがいから感謝へ、」

備後漬物有限会社
品質管理部
北崎 敏洋



フリーダイヤル対応、クレーム処理。私は品質管理部に所属しながら、日々、クレーム電話の処理をしておりました。思えば、溜め池に溺れるかのごとくもがき苦しんでおりました。トラブルを回避しようと必死でした。周囲で私の電話対応を聞いている社内の人間から、必死に対応している姿を滑稽に思ったのか、笑われることもあり、恥ずかしさと悔しさで目の前が真っ赤になりました。

誰も助けてはくれません。心に拠り所もなければ、周囲は私の対応について非難するばかりです。私の対応でトラブルになることもあり、二次クレームも少なくありませんでした。電話のコール音が恐怖でした。逃げることもできず、苦しみ、悔しさ、恥ずかしさ、何よりも自分の力のなさ、ふがいなさに涙が止まりませんでした。人前で泣くことはありませんが、必死でもがき苦しみ、一つことが終わり、ほっとした瞬間に胸の奥から溢れ出てくるものをこらえることができませんでした。

そんな中、弊社がOM研の会員であることから、研修に参加させて頂くことになりました。正直嫌でした。電話対応の仕事を前向きに取り組めず、そのために勉強するなどとても苦痛でした。OM研は「行く、参加する」ではなく、「行かされている、参加させられている」といった気持ちでした。消極的な態度で臨んでいましたが、世話役の方々、参加されている方々との出会いとお話が、閉ざされた自分の考えを少しずつ変えるきっかけになりました。悩み、苦しみは共通のものであることを知りました。そして電話対応、お客様対応にみな誠実で前向きであることを知りました。

回を重ねる度に、自分の考え、思いを発言で出来るようになり私の意見に賛同いただける場面も増えてきました。皆様との議論、世話役の方々のアドバイスを伺い、次に活かそうと思えるようになりました。また胸に残るお話もたくさんあり、自分の仕事に対する姿勢も変えてくれました。

「一本の電話が自分を成長させてくれる。」と世話役の方からお話を頂いたことがありました。毎日の電話対応で、いつもと違う要求、反応、面倒だなと思ったときはこの言葉を思い出すようになりました。自分の持ちうる知識、経験値からできる限りのことをしようと。しっかり対応できた時は達成感を、力不足で残念な結果になった場合は次への成長につながる糧として喜びを感じることができるようになりました。

ご参加の方のご意見で「お客様対応に慣れてはいけない、常に初心をもって対応に当たらないといけない。」とのお話がありました。私たちは複数の電話を受けるが、お客様にとっては、特別な電話であることを指摘されておりました。私よりずっと経験もあり、責任者として業務をされている方のご

意見でした。私も日々の業務として電話対応の経験を重ね、自信もついてきたところでした。思い当たるところもあり、自分を戒めるきっかけになりました。ご意見を頂いた参加者の方に感謝しております。

自分一人が苦しくて自分だけが頑張っていると思い込んでいましたが、間違っていました。例えば電話だけで対応できないことは、エリアの営業担当が訪問するわけです。当然ながら電話窓口も私一人ではありません。

誰も私の話を聞いてくれない、助けてくれる人はいないと思い込んでいましたが、違いました。私のお客様を含め、関係者の方々の話を聞かなくてはいけない、理解しなければいけなかったのです。話を聞かなかったのは周りではなく自分でした。それに気づかされました。

とにかく感謝の気持ちをお伝えしたいです。第84回の事例研究会で恥ずかしながら対応事例について発表させて頂きましたが、冒頭の自己紹介で、OM研の世話役の方々とご参加の方々へ今の自分がここにいることへの感謝の気持ちを申し上げることができ本当にうれしく思いました。

昨年より私に後輩ができ、最近ではほとんどの電話を出てもらうようになり私の出番はだんだん減ってきました。そして何かある度にOM研で学んだことを自分の言葉として偉そうに話し語っております。また、OM研の世話役の方から教えて頂いたことに、電話対応に不安に思っている新人や部下に対しては、会社がしっかりフォローをしていることを伝えるようにとお話を頂いたので、早速「心配するな！何かあったら俺に任せろ！」と半分は嘘ですがこの様に言って元気付けております。OM研との出会いがなければ、自分の弱い心に負け、人を恨み苦しみ、今の自分はなかったと思います。顧客対応の窓口という弱い立場から社会に対する不満のはけ口になることや、世間の理想と会社の現状との矛盾に苦しめられることもあります、たくさんの方々が味方です。

OM研の皆様、参加者様に感謝。自分を高めてくれる次のお電話を掛けてくださるお客様に感謝。

★★備後漬物有限会社★★

本社：広島県福山市駅家町法成寺1613-47

代表者：代表取締役 佐藤光信

創業：昭和21年6月/設立：昭和25年10月

営業所：関東支店 関西支店 九州支店

事業内容：キムチ、浅漬け、大根の漬物などの製造販売

▼▼第66回OM研セミナー▼▼

日時；2017年5月17日（水） 13:00～17:00

場所；大江ビル13階会議室 参加者；20名（世話人含む）

内容 「クレーム対応におけるコミュニケーション力の向上」

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

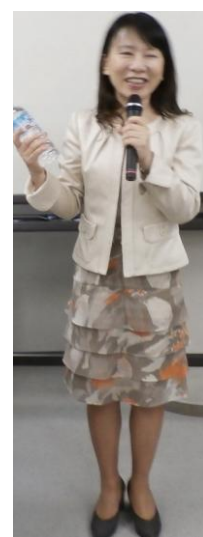
<プログラム>

- 電話対応に必要なコミュニケーション力
- 傾聴スキル
- お客様の言葉にしっかり応える3つのフィードバック
- 聴くスキルのトレーニング、ロールプレイング

<セミナー内容>

お客様対応部門に配属された時、担当者は自社の商品やサービスについての問い合わせやクレームにどのように答えるか、こちらから話すことの訓練をしっかり受け、電話に出る。しかし、お客様に寄り添い、その言葉に耳を傾けることが大切なことは、知識としては知っていても、正しく聴くスキルの訓練を受けることは少ない。

今回のセミナーでは、傾聴スキルの詳しい解説がなされ、お客様の言葉にシッカリ答える3



つのフィードバック技法（①事実フィードバック ②要約フィードバック ③感情（共感）フィードバック）を、事例をもとにしたロールプレイングで学んでいただいた。

終了後のアンケートでも期待以上が100%と、大変素晴らしい結果となった。



ペアであいづちの練習



3人一組でロールプレイング

■■第85回事例研究会■■

日時；2017年6月14日（水） 13:00～17:00

場所；タイガー魔法瓶株式会社 参加者；52名（世話人含む）

●発表事例

コクヨ株式会社（発表者；梶本太一氏）の事例

女性のお客様から「シャーペンが壊れた。交換してほしい」とのメールが入る。電話すると「芯を入れ替えたがすぐに落ちてしまう」とのこと。現品を送って頂くようお願いする。代替品を宅急便で発送。電話ではちゃんと話されるのに、メールでは、「電話代よこせ。なぜ宅急便なのか？」など対応を強く非難するメッセージばかり。宅急便などご不便をお掛けしたことをお詫びし、ペンが届いていることを確認。お客様からもお礼のお言葉があり終了。



株式会社アイケイ（発表者；永井麻依氏）の事例

「白髪染めで肌が染まって、色が抜けない。どうしたらいいの？」と60歳後半の女性から入電。通販B社でのご購入ということで、B社と相談のうえアイケイで対応することに。お客様にその事をお伝えし、病院へ行っていただくことをお勧めする。通院されたが原因は分からなかったとのこと。しかし染まり具合も悪かったこともあり、返金を要求される。社内モニターの結果を持って訪問し、返金はB社を通じてさせていただくことをお伝えする。訪問で誠意をくみ取っていただき、対応への感謝の言葉で終了。



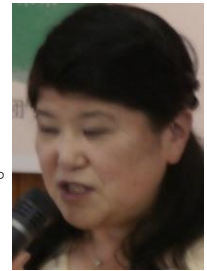
株式会社青粒（発表者；前岡佳代氏）の事例

「粒タイプの健康食品に、木片のようなものが入っていた。また黒く変色したものもあった。返金してほしい」と、40代の男性から入電。商品交換を申し出るも返金を主張。品到着後、返金処理。一か月後、同じお客様から、「黒い粒が入ったパックが出てきた。調べてほしい」と入電。15パックをお送りすることで了承。さらに一か月後、同じお客様から「また黒い粒が入っていたので返品するので返金してほしい」と入電。おかしいという声が出るが、結局返金。原因を特定できず、対応に苦慮した事例。



宝酒造株式会社（発表者；清水弘子氏）の事例

「清酒パックが消毒液の匂いがし、飲んでから、下痢が止まらない。責任を取れ」とのお申し出が B 量販店に入る。店長が訪問し商品の変質を確認し、交換を申し出るが、お客様は納得されず激怒。店長から対応依頼が入る。現品を引きとり検査。お客様を訪問し、現品に瑕疵がないため、ご要望にお応え出来ないことをお伝えする。お客様は、恐喝めいた電話をするなど、攻撃の矛先を B 量販店へ。しかし、屈せず、B 量販店本部より「これ以上の対応は出来ない」旨通告し、以後連絡なし。



小林製菓の感動事例！ 発表者；小林製菓株式会社 佐川 真佐美氏

心温まるクロージングの言葉が、さらなるお客様満足へ

【背景】日々対応に追われる中、お客様一人一人を大切にするという思いが欠けているとの声があり、2015年5月からお客様にあったクロージングや季節のクロージングを伝える試みを行った。すると、お客様からの感謝やお褒めの件数が増え始めた。クロージングの言葉とは、「お身体を大切に」とか「いつでもお電話下さい」など通話の最後にお伝えする言葉で、お客様の印象に残り効果的。

【相談員の取り組み】

相談員一人一人が、クロージングの言葉を机の上において、忘れない様になっている。またモチベーションアップの為、お褒めいただいたコールの中からグループ長が選んだものを社内掲示している。月に一度室長からの表彰もある。



お客様の声を活かす

ハナノア、サワデー、タフデントなどの表示や機能についてお客様からご意見を参考に改良させていただき、好評を博している。まさにお客様のお申し出は宝の山。

▼▼第 67 回 OM 研セミナー▼▼

日時；2017年7月19日（水） 13：00～17：00

場所；大江ビル13階会議室 参加者；19名（世話人含む）

内容 「～クレーム対応実践道場～」

今回のセミナーは世話人が指導する実践道場。14名が参加され、3つのグループに分かれて、用意された失敗の事例（2題）を聞いて、各グループ内で失敗の原因やよくなかったところ、ここはこうした方がいいのでは、など、自由闊達な意見を出し合ってグループ内でまとめ、それを発表する。そしてそれらを基にロールプレイングで実践対応。最後は模範的な対応（正解ということではありません）のテープを聞いて確認する、というものです。

グループ毎に出された意見や改善案などはコピーして配布され、みんなで情報を共有します。お悩み相談会でも、・方言での問い合わせには？ ・会社独自の対応マニュアルと ISO10001 のマニュアル ・色・ニオイが気に入らない ・電話録音のアナウンス 夜8時以降の折り返し電話 等々たくさんの質問があり、世話人から丁寧に応答しました。

初めての参加の方もおられましたが、回を増す毎に活発な討議がなされ、皆さんそれぞれが積極的な意見を言われ、ロールプレイングにも参加されて、しっかりと学べたと明るい笑顔で散会しました。最後のアンケートでは、参加者全員が期待通り、期待以上の内容だったと好評でした。



開始前の全風景



ロールプレイング



失敗事例聞取り



高城正光の推薦本

日本の優秀企業研究

新原浩朗

日本経済新聞社

第1刷から11年が経過するが昨年第11版が出版されるほどの根強いベストセラーである内閣府官房審議官新原浩朗さんの「日本の優秀企業研究」を今回の推薦図書として取り上げました。過去15年間に亘り日本の企業の収益性、安全性、成長性の3点を分析、調査することで50年、100年と継続成長し続けてきた優秀企業のどこに秘訣があるのか。筆者が業界の差に関係なく6つ共通点(※)を見出している。継続し続けている企業の特徴は創業者の素晴らしい理念を後継者が受け継いで成長させている。

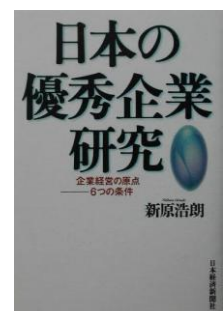
6つの条件の中で特に印象に残った条件は「世のため人の為というという自発性の企業文化を埋め込んでいる」こと。会社はいろいろなステークホルダーとの関係の上でなり立っている。そのことを忘れてはならない。企業は誰のためにあるべきかと考えれば、特に会社は**顧客のためのもの**と結論づけている。顧客は製品、サービスの使い手だからこそ、世の中のためのものであるといえる。企業の目的が継続的社会貢献であり、手段として利益が必要不可欠となってくる。世の中のためにあるといえる会社は長続きして生き残っている。

優秀企業に共通する筆者なりの結論は「自分たちが分かる事業を、やたら広げずに、愚直に、真面目に自分たちの頭できちんと考えぬき、情熱をもって取り組んでいる企業」とまとめている。例示として登場している10社の15年間の具体的取り組みも興味深く読むことができた。

私たち企業に生きる者にとって自分の仕事にやりがいを持つことが必要であり、自分のやっている仕事に社会に貢献していると感じられることや、前向きな考えをもって仕事に取り組むことにより会社が発展し、自分の価値も向上する。その結果自分自身が充実感を得られるのではと考えます。2006年に出版され今なお読み続けられている名著を是非、読んでみてはと考えOM研究会の推薦図書としました。

(※) 6つの条件

- 【1】 分からないことは分けること
- 【2】 自分の頭で考えて考えて考えぬくこと
- 【3】 客観的に眺め不合理な点を見つけられること
- 【4】 危機をもって企業のチャンスに転化すること
- 【5】 身の丈に合った成長を図り、事業リスクを直視すること
- 【6】 世のため人の為というという自発性の企業文化を埋め込んでいること



事務局からのお知らせ

●**第86回事例研究会**は、2017年8月23日(水)13時30分、**江崎グリコ株式会社**で行われます。発表者は、株式会社ノーリツ、攝津製油株式会社、株式会社ヤラカス館おゆび京都生協です。研究会終了後、17時30分より「すし半」にて恒例の**情報交換会**が催されます。奮ってご参加ください。

●**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。ご期待ください。

●**第87回事例研究会**は、2017年10月18日(水)13時30分より**カネテツデリカフーズ株式会社**で行われます。研究会の前に、工場見学・工房体験があります。詳しくは後日連絡させていただきます。発表者は、小林製薬株式会社(通販)、株式会社アイセン、カネテツデリカフーズ株式会社および株式会社パンジーです。

●**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。

第68回 OM 研セミナーのご案内 ～苦情対応ステップアップセミナー～

昨年のセミナーも大好評!

「にがて克服の実践スキルを学ぶ」

TA(交流分析)をもとに、お客様とのやりとり分析から
スムーズなコミュニケーション技法を学ぶ。

にがてなタイプのお客様と自分の行動パターンを知ること
でにがての原因を知り、にがて克服の具体的技法を実践演習できます。

「このお客様、なんだか合わない」、「このお客様は苦手なタイプだ」

電話に出たとたん、こんな風に一瞬で感じることはありませんか?

電話で苦勞するお客様は、なんとなく、よく似ていると感じていませんか?

あなたが苦手と感じているその背景に、お客様とあなたの性格タイプ・行動特性の違いが係わっているのです。

お客様のタイプ・特性に応じた対応の方法、会話の技法があります。その技法を駆使しない限り、あなたの熱意と誠意では、苦手なお客様とのスムーズなコミュニケーションはとれません。

このセミナーでは、心理学をもとにした「交流分析(TA)」を活用し、ご自分の性格タイプ・行動特性を知り、お客様のタイプによって、どのような対応方法が有効か、具体的・実践的な手法を学べます。

普通に應對しているのに、お客様が突然怒り出された経験のある方

部下から、いつも同じようなタイプのお客様の二次対応が回ってくる上司の皆さま

部下の育成指導の強化を目指す相談センターの管理者の皆さま

是非のご参加をお待ちしています!!!

日時； 2017年9月20日（水） 10:00～17:00（受付；9:30開始）
場所； 大江ビル 13階会議室 （大阪市中央区農人橋1-1-22）

講師； 中尾 知子氏 （株式会社JBM コンサルタント・主席講師）
大手損害保険会社にて人事・採用・教育担当として10数年にわたり実績を積む。社内研修を通じ、企業内人材育成の重要性を実感するとともに、人の成長をサポートしたいとの思いから現在に至る。目下、様々な業種の企業・団体に講演、研修を行うかたわら後進講師の育成、統括業務に携わる。リーダーシップ、顧客満足、クレーム対応、インストラクター養成、コールセンター階層別研修など八面六臂の活躍。交流分析やNLPなどの心理学的なアプローチも備えた研修を得意としている。

参加費； 会員/17,000円 非会員/22,000円
（昼食代も含まれています）

申し込み締め切り； 2017年9月13日（水）

申し込み方法； お客様満足研究会事務局までメールにてお申し込みください。
【メール申し込み先】omken.jimukyoku@gmail.com
メールタイトルに「第68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
質問事項を書いてご送信下さい。

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。

お客様満足研究会だより（OM研レポート）「第56号」
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