

お客様満足研究会だより

Ｏ Ｍ 研 レ ポ ー ト

第 57 号（2018 年 1 月 10 日）



第 86 回事例研究会の会場をご提供いただいた江崎グリコ株式会社

目次

第 5 7 号の主な内容

- ・年頭所感
- ・第 5 1 回リレー談義
- ・第 8 6 回事例研究会（於；江崎グリコ株式会社）
- ・第 6 8 回 OM 研セミナー（於；大江ビル 1 3 階会議室）
- ・第 8 7 回事例研究会（於；カネテツデリカフーズ株式会社）
- ・第 6 9 回 OM 研セミナー（於；大江ビル 1 3 階会議室）
- ・第 8 8 回事例研究会（於；大江ビル 1 3 階会議室）
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ

●年頭所感

お客様満足研究会会員の皆さま、あけましておめでとうございます。

昨年の不祥事、製品の検査データの改ざんや試験基準値に満たない製品の出荷という新聞やテレビの報道には、ほんとうに驚きました。「え！ まだこんな会社があるの！ 信じられない！」、それも日本を代表するような先進企業、優良企業ばかりです。

消費者庁も消費者指向経営を推進しその活動も高まってきているというのに・・・。

皆さまが地道にお客様対応を勉強して、難渋なお問い合わせに対してでもお客様に寄り添って、一人ひとり会社の信頼を築くべく努力をしておられるというのに・・・。

消費者関連では毎年のように企業本位の不祥事が起こっていますが、私たちの学んでいることはお客様対応の基本であり、商品のリピート購入につながることであり、ひいては会社の発展につながることでありと信じています。お客様相談部門の「いろはのい」です。

2003 年にそのような純粋な思いで設立した OM 研究会は今年 16 年目を迎えます。当初の思いは今も少しも揺るぎません。皆さまと一緒にこの研究会がますます活況を呈し、皆さまの会社様にお役に立てるよう本年も頑張って参りたいと思います。

一方で私たち世話人が懸念しているのは、セミナーへの参加者が減少傾向にあるということです。事例研究会と違いセミナーの参加は経費がかかることですが、上司の立場の皆さまには部下の方々に勉強の機会を与えてほしいと願っています。また電話対応をバリバリこなしている皆さまには、ご自身のスキルアップのために参加したい、と積極的に上司の方に申し出てほしいと願っています。

世話人も時代に即した勉強の場を提供すべく、セミナーの企画に知恵を絞っていく所存です。皆さまのご意見やご希望も今まで以上に反映させていきたいと思っています。

なにとぞ、よろしくご協力くださいますようお願い申し上げます。

私たちはこれまでのご厚情に感謝しつつ、鋭意努力して参りますので、本年もご指導ご鞭撻よろしくお願い申し上げます。

お客様満足研究会代表世話人

栢田 和則

世話人一同



第 51 回リレー談義

「お客様に満足して頂くために / OM 研に感謝」

フマキラーお客様相談室

石田 大作



当社の前身は、明治7年に広島で創業した薬種商・大下回春堂といました。大下回春堂が世界に先駆けて殺虫剤を作ったのは、大正時代のことです。当時の日本は衛生環境の悪さから害虫が多く、またその害虫が媒介する伝染病に感染する人も少なくありませんでした。そんな中、人々の暮らしと健康を守るためには殺虫剤が必要不可欠ということで、除虫菊の成分から殺虫剤「強力フマキラー」を開発し、製造販売したことが今のフマキラーへと続いています。ちなみに社名の「フマキラー」とは、Fly（フライ）+Mosquito（モスキート）+Killer（キラー）、“ハエ・蚊の殺し屋”という意味です。

殺虫剤から始まったフマキラーですが、現在ではアルコール除菌剤や花粉・ウイルス対策品などの家庭用品、農薬や肥料などの園芸用品、業務用の防疫用（伝染病を媒介する害虫用）薬剤等を製造販売しています。幅広い分野の商品を扱っているため、当社のお客さま相談室に寄せられるお問い合わせ内容は、害虫駆除はもちろんのこと、ウイルスや菌、微生物など衛生面に関する事、植物の病気や農薬に関する事など多岐にわたります。時には答えに窮するような難問や、首をひねるような珍問もあり、戸惑うこともしばしばです。お客さまは、電話対応者全員が虫の生態や効果的な商品、ひいては駆除対策の立案まで、すぐに答えられて当たり前と考えられているので、即答できない場合にはご立腹されることもあります。現在当室は、室長含め7名と少人数体制なのですが、一人ひとりが可能な限りどんな質問にも速やかに答えられるよう、日々研鑽を積んでいます。

さて私事ですが、実はお客さま相談室での経験は浅く、他部署から異動してきたのは昨年末のことです。それまでは工場で製造する製品の品質検査等を行う品質管理部門などに長く従事していましたので、お客さま相談室というのは、全く想定外の職場でした。異動が決まった時、心の中はとても複雑でした。というのもお客さま相談室のイメージは、苦情の電話が絶えず鳴り響き、ストレスで胃が痛くなる毎日…というものだったからです。実際に異動してきても、初めの1～2ヶ月は状況があまり掴めませんでしたし、一次対応もままならい状態で、繁忙期の始まる初夏までに二次対応までできるようにならなければいけないと、気持ちばかりが焦っていました。

OM研より第64回セミナー「難渋クレーム対応を学ぶ」の案内が入ったのは、そんな頃でした。まだ一度も電話対応したことがない人間が参加しても大丈夫なものかと躊躇しましたが、参加することにしました。

緊張して臨んだ当日、私がまさかのロールプレイング発表の一番手で、皆さんの前で電話対応をすることになりました。まともに言えたのは、第一声の「お電話ありがとうございます。OM食品の石田でございます」くらいで、その後は世話人の方が扮する“お客さま”の矢継ぎ早な質問に、しどろもどろ。すぐに二次対応役の方にバトンタッチ…という情けない結果となりました。とても悔しく残念な思いをしたことを覚えています。

しかしながら、多くの経験者の方たちの前で、ロールプレイングとはいえお客さま対応を経験させて頂き、盛大に恥をかけたことで何かが吹っ切れ、前向きになれたように思います。前向きに取り組むきっかけを下さったOM研主催のセミナーに、今ではとても感謝しています。その後、事例研究会にも参加させていただいていますが、各社それぞれにお客さま対応に苦労され、また思いつかないような事例などをご紹介いただき、毎回とても勉強になります。参加されている会社様、世話人の方も親切な方ばかりで、私のような新参者にも優しくしていただき感謝しています。

さて私の目下の課題は、お客さまの意図を的確につかみ、いかに納得、満足していただける回答ができるかです。お客さま対応の難しさは、必ずしもこれが正解で、あれは不正解といった明確な答えがないことだと思います。ご満足いただける回答ができず、電話を切った後で、もっと分かり易く、的確かつ簡潔に説明できなかったものかと反省することも度々ありますが、以前よりは“お客さまの立場になって考える”ことが分かってきたように感じています。

また対応の最後に、お客さまから「親切に教えていただきありがとう。困っていたので本当に助かりました」など感謝の言葉をいただいた時には、この仕事をしていて良かったと嬉しくなります。

これからも OM 研で沢山学ばせていただき、さらにお客様のお役に立てるように努力し続けたいと思っています。

★★フマキラー株式会社★★

本社：東京都千代田区神田美倉町 11

代表者：代表取締役社長 大下 一明

創業：明治 7 年/設立：昭和 25 年 12 月

営業所：本社・東京支店 北日本営業所 名古屋支店 大阪支店 広島支店 福岡支店

事業内容：殺虫用品、家庭用品、園芸用品、業務用品等の製造販売、輸出入

■■第 8 6 回事例研究会■■

日時：2017 年 8 月 23 日（水） 13:30～17:00

場所：江崎グリコ株式会社 参加者：45 名（世話人含む）

※事例研究会の前に「資料館」見学会

※事例研究会終了後、17:30 から「すし半」にて、情報交換会

●江崎グリコ 資料館を見学して

タイガー魔法瓶株式会社
お客様相談室 上原 明子



まずは、階段下に足の不自由な方でも 2F に上られるよう、昇降機がついているのに驚きました。建物は創立 90 周年を記念して 1972 年に建てられたものなので、その当時、そのようなものはなかったでしょうが、後付けで、しっかりバリアフリーを行っておられるのには、感心いたしました。2F にあがって順路だててまわっていきますと、まずは昔みたグリコの製品の CM やポスターの展示。若かりしタレントさんたちの写真、画像に年月を感じました。次に創業期の、「社宝」の柄の短くなったおしゃもじの展示。「社宝」というものは弊社ではありませんので、昔から使っていた道具を大切に思う創業者、グリコさんの企業姿勢に感激しました。

次は、映画つきのキャラメルの自動販売機。今でもそれがあれば、大人でも楽しいし、子供はもっと喜ぶでしょう。斬新なアイデアです。そして、皆様おなじみの道頓堀のグリコの看板。昔から人のマークの看板だと思っていましたが、設置当時は文字だけだったんですね。看板の変遷に足を止め、眺めているうちに、ひょい、と後ろをみたら、今はやりのプリクラではありませんか！グリコの看板といっしょに全身写真が撮れる！誰もが大阪のお土産として、写真を撮って持ち帰るような、とても魅力的なものでした。OM 研の数名の方、さっそく撮影されていらっしゃいましたね（笑）。

創業者の資料部屋には、グリコの製品と離れた、故人の机、友達から教科書を借りて移した紙、などの展示があり、勉強家、努力家であられたことをかもしだす部屋でした。その部屋をでたら正面に、これもグリコの代名詞、といえる「おまけ」。ずらりと年代別に並んでいましたが、ここでちょっとお客様相談室の目でみると、昔は小さいおまけ、角張ったおまけ、鋭利なおまけが主流、しかし近年はプラスチックの普及もあったのでしょうが、大きく、角の丸い、子供が万が一の中に入れても危険がないような配慮を感じました。ロゴの「人」も創業当初は足が短かく、顔つきも少し怖かったのに、徐々に足の長い、いまどきの健康そうな体つきで、おだやかな顔の人に変身。創業から現在までの間に、何回か、ロゴが少しずつ変わっていつているのは歴史を感じます。また一粒 300m、の 300m がなぜ 300m だったのか、という裏話もうかがえて、日頃の緊迫した現場を離れ、展示物のキャラメルをみて子供のころの思い出がよみがえったり、懐かしいおまけがあったり、と、同じ OM 研の参加者の方々と、楽しく笑顔になりながら拝見させていただきました。あまり年代を深く突っ込んだ話をしますと年齢がばれますので、そのあたりはあたりさわりなくうまくまわったつもりです（笑）。江崎グリコ株式会社の伊藤様、阪田様、青野様、また、広報のご担当者様、ご関係者の皆様どうもありがとうございました。

●事例内容

攝津製油株式会社（発表者：梶野猛氏）の事例

苦情ではないが、法律の変更（改正労働衛生法）によって、お客様への対応が難しくなった事例。特にお客様は、同社の洗剤やアルコール製剤に記載の「発がん性のおそれあり」に反応され、不安との問い合わせがあいついだ。



発表予定者の方が都合で欠席となり、朝倉公治世話人と高城正光世話人の事例発表となった。高城世話人からは「布団に使った芳香消臭剤がベッドにしみた。弁償を」「シェービングクリームの容量が3グラム足らない」の2例が、朝倉世話人からは、自己の経験から「連穴式ソケットの不具合でカーペットが焦げたと申し出た時のメーカーの対応について」という事例が発表された。これらのテーマに基づいて受講者に意見を求め、大いに盛り上がった。

▼▼第68回OM研セミナー▼▼

日時；2017年9月20日（水） 10:00～17:00

場所；大江ビル 13階会議室 参加者；16名（世話人含む）

内容 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；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（TA）をベースに、自分とお客様との行動特性の違いを知ったうえで、お申し出のタイプに応じたコミュニケーション手法を身に付けようというセミナー。受講者からも「今回のTAで自分の特性を知ることができ、これからのお客様対応が楽しみになった」との声が寄せられた。



■■第87回事例研究会■■

日時；2017年10月18日 13:30～17:00

場所；カネテツデリカフーズ株式会社 参加者；48名（世話人含む）

※事例研究会開始前に、練り物づくり体験及び工場見学

●事例内容

株式会社アイセン（発表者：中谷三和子氏）の事例

1）女性のお客様からドラッグストアを通じて「お風呂洗いで浴槽を洗っていたら、浴槽スポンジの色がついた。落とし方を教えてほしい」とのお申し出。お電話をすると「旦那の介護をして時間が無いので、落としに来てほしい」とのご希望。ご訪問し、重曹と柔らかい布を使って浴槽で洗った。完全には落としきれなかったが、お客様から「ここまで落ちたらいいです。返金も必要ありません。わざわざ来ていただき有難う」とのお言葉をいただいた。帰途、ドラッグストアに立ち寄り、処置内容を報告し、お申し出商品を回収し、念のために当該商品を三個購入。その後連絡なく終了。

2）女性のお客様からドラッグストアを通じて「ボディータオルをバーにかけていたら浴室の床が青く染まった。落とし方を教えてほしい」とのお申し出。早速お電話し、塩素系の洗剤、重曹、クエン酸クリーナーや柔らかい布、スポンジをお送りするので、それで落ちる旨お伝えする。「それでダメな場合再度お電話いただきたい」と申し上げる。「シミがキレイに落ちました。皆さんが心から心配してくれたこと大変うれしかった」とお客様から喜びのお電話。タオルの代金の返金とお詫びの商品数点をお送りし終了。ドラッグストアに無事終了の報告をし、検査のため現品を送っていただくよう依頼。



カネテツデリカフーズ株式会社（発表者；有馬由紀氏）の事例

「野菜のさつま揚げを食べたら、硬いものが入っていて、歯が欠けたかもしれない」と、60歳代と思われる女性から入電。ご訪問し謝罪の上、調査のためお申し出異物、商品トレーと商品一個預かる。歯医者に行き、診断書をもらうようお願いする。調査の結果、異物混入の可能性は低いが特定はできなかった。その後歯医者や保険会社を交えてのやり取りとなる。お客様は盛んに治療費にこだわっていたが、保険会社が歯医者に確認した結果、今回の事故との因果関係は分からず、保険の適用は認められないとのこと。同社も保険適用以外の治療費は払えないことを決定。お客様にそれを伝えると、「わかった。なにか対応を考えるわ」で、終電。未解決の案件。

株式会社バンジー（発表者；藤原比佐志氏）の事例

「御社のカジュアルシューズを履いたら、釘先のようなものを感じ、痛みがあります。どうしてくれるのか」という、女性からのメールが届く。ご迷惑をお掛けしたことをお詫びし、お怪我のご様子をお伺いする。また調査のため現品の発送をお願いする。その後も現品に関する情報のメールが届く。生活用品としての履物の特性をご説明し、別注品のため在庫がなく、また現品は調査のため分解したので、ご返金させて頂くことでご納得いただく。

株式会社近江兄弟社（発表者；林満氏）の事例

50歳代とおぼしき女性から「御社の日焼け止めクリームを使ったら顔が真っ赤になり痒みも出てきた」とのお申し出。御不快な思いをお掛けしたことをお詫びし、調査のため現品の詳細を確認し、発送を依頼。また初期診療費の明細書・領収書の発送をお願いする。すると、手書きの領収書のみが到着。その、ちゃんとした診療明細書が届くも、今回の症状と関係ない項目や薬が記載されていた。それについては、お支払できないことを告げると、「お見舞金でも何でもいいから出して」ときつく言われ、電話を切られる。



中谷三和子氏



有馬由紀氏



藤原比佐志氏



林満氏

▼▼69回OM研セミナー▼▼

日時；2017年11月15日（水） 13:00～17:00

場所；大江ビル 13階会議室 参加者；15名（世話人含む）

内容 クレーム対応実践道場2「ロールプレイングで体験する難クレーム対応の実践研修」

セミナー全体を世話人が進行し、受講者グループのアドバイザーも兼ねる人気シリーズ「難クレーム対応実践道場」の第2弾。

今回は、「老人用紙おむつの枚数が不足」と「連穴式コンセントの不具合でカーペットが焦げた」の2つのテーマに沿ってロールプレイングが行われた。消費



者役の真に迫った申し出の対応に苦勞するも、貴重な体験と受講者には大好評。またロールプレイング終了後のパネルディスカッションでも沢山の質問が寄せられた。

消費者役としてまたパネラーとしてご協力いただいた株式会社リブドゥコーポレーションのお客様相談室長・堤一正氏に感謝。

■■第88回事例研究会■■

日時；2017年12月13日（水） 13：00～17：00

場所；大江ビル 13階会議室 参加者；49名（世話人含む）

※事例研究会情報交換会後、「情報交換会」（於；寿司菜籠・ぎょえん）17：00～

●発表事例

株式会社池田模範堂（発表者；岡崎幸子氏）の事例

60歳代と思われる女性から「虫よけ剤を使用したら腕全体が真っ赤になった。これは副作用ですよね？」とのお申し出。まずお詫びし、症状と対処の方法を丁寧にお聞きする。水で流したのはよかった旨お伝えし、その上冷やすことをお勧めする。お礼のお言葉で一応終了と思っていたが、消費者センターを通じて同様のお申し出が。対応の経過を説明させていただき、その後連絡なし。補償をにお渡し満足したようではないお客様対応の良い事例。

カイゲンファーマ株式会社（発表者；吉井章氏）の事例

お客様からのお申し出のすべてを分類化し、それぞれへの対応結果をまとめて発表。初めての発表形態で、同社のお客様対応の全貌がよく理解できた。

日本薬品開発株式会社（発表者；星川純香氏）の事例

最初、百貨店にお申し出された女性から「しじみのペーストと思って買ったら粉末で、しかも何に入れても、シジミの風味が全くない」とのお電話。まず希望に添えていないことにお詫びし、使用方法をお聞きする。粉末の量が少なく、適量での使用をお勧めするも納得されず、返金を希望。返金や返品の場合、購入店との交渉になることをお伝えする。その後百貨店も返品はお断わりされたとのこと。

丸三産業株式会社（発表者；坂本千恵氏）の事例

30代と思われる女性のお客様から「清浄綿の包装紙から大量のコバエが出てきた、また今箱からゴキブリが出てきた」とのお申し出。ご迷惑をお詫びし、現物の調査と廃番商品のため返金をご提案。しかし、お客様は言を左右したり、子供の真似をしたり、真剣に向き合わないまま切電。精神的に不安定なお客様への対応事例。



岡崎幸子氏



吉井章氏



星川純香氏



坂本千恵氏

高城正光の推薦本

『自助論』 S.スマイルズ 竹内均訳 （三笠書房）

10年前の東京勤務時代に社長から勧められた1冊が「自助論」でした。今も私にとってこの本に出会ったことに感謝しています。158年のあいだ世界的ベストセラーとして深い人生の智慧があふれてお

り生き方の根本を説く名著として私自身考え方向上の必要性を教えていただいた書籍です。通勤カバンに忍ばせて、「自助の精神」「人はそれぞれの努力に応じて向上を遂げるもの」等の人生への指針を感じながら、灯りのない单身宿舍への帰路の電車で素晴らしい言葉に触れ、心の有様の大切さを学ぶことができました。今回、私にとってポジティブな影響を受けた「自助論」を取り上げました。

「天は自ら助くる者を助く」から第1章が始まり、自分で自分を助ける（Self-Help）とのことで、骨身を惜しまず努力することで自らの成長につながる。最高の「教育」は日々の生活と仕事の中にある。エネルギーに活動する人間は他人の生活や行動に強い影響を与える。そこに実践的な教育がある。実生活の大切さ、学問ではなく行動の大切さを説明している。読めば読むほど、身を正して、勤勉に、正直に、感謝の気持ちを忘れずに日々前向きに汗をかいて実践することこそその大切さを説いている。自分の生き方を見直すのに大いに役立つ書籍であることは間違いない。



事務局からのお知らせ

●**タイガー魔法瓶株式会社様「QCフォーラム記念講演」**に講師として招かれる。

タイガー魔法瓶株式会社様では品質向上に向けての「QCフォーラム」を協力会社を招いて毎年開催されています。今年で15回目となるQCフォーラムが**11月24日**タイガー魔法瓶株式会社本社において開催され、**当会事務局長朝倉公治**が記念講演の講師として招かれました。

記念講演では、「お客様相談室と品質」と題して、朝倉事務局長が会社入社時代に経験した品質問題を紹介しながら、「お客様の求める品質」、「お客様相談室の社内での位置づけ」、社会から信頼され支持され続ける企業となるための「品質の向上」と「お客様相談室の果たすべき役割」について熱弁しました。

約50社100名の協力会社の皆さまと、菊池嘉聡社長をはじめ幹部社員の方々50名近くのタイガー魔法瓶株式会社社員の方々は普段聞くことのないお客様相談部門の役割に関する講演に興味深く耳を傾けてくださいました。

●**2018年1月17日（水）10：00**から大江ビル13階会議室で行われる「**高齢者対応スキル向上研修**」（講師；株式会社JBMコンサルタント部長講師・**中尾知子氏**）の様子は4月号に掲載させていただきます。今、話題の＜高齢者対応＞。中尾先生のパワフルな講演にご期待ください。

●**第89回事例研究会は2018年2月21日（水）、13：00**から**花王株式会社エコラボミュージアム（和歌山市）**で行われます。奮ってご参加ください。

●**第90回事例研究会は2018年4月18日（水）13：00**から大江ビル13階会議室で行われます。お客様満足研究会の実績と計画の発表を予定しています。

●**難クレーム110番**

多くの会員様のお役に立っています。下記事務局の電話、FAXまたはメールでご相談ください。

お客様満足研究会だより（OM研レポート）「第57号」

1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