

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第61号（2019年1月10日）

目次

第61号の主な内容

- ・年頭所感
- ・第55回リレー談義
- ・第93回事例研究会（於；アース製薬株式会社大阪支店）
- ・第75回OM研セミナー（於；大江ビル・13階会議室）
- ・第94回事例研究会（於；大江ビル・13階会議室）
- ・第4回 わが社の相談室
- ・事務局からのお知らせ

年頭所感

お客様満足研究会会員みなさま、あけましておめでとうございます。

今年は改元の年、例年とは違った感覚で新年をお迎えになったことと存じます。平成の元号も4月で終了かと思いますと、この30年間のいろいろなことが頭に浮かびます。

OM研究会が発足したのは平成15年5月ですから、ちょうど新しい元号に代わった月に17年目を迎えます。このように長くやってこられたのは、ひとえに会員みなさまのご協力、ご支援のたまものでございます。厚くお礼申し上げます。

そして更に3年後は20年の節目ということになります。新しい元号とその節目に向けて、さらに続けていくためにどのように運営していくのかを、今年は初心に返って見つめ直してみることが大切だと世話人一同思いを新たにしています。

平成15年の頃は、国も行政も企業も「お客様指向」を推進していく気運が高まっていました。ACAPを筆頭にお客様の満足が得られる対応とは何か、どうすれば満足してもらえるのかなどの講習会や研修会が開かれ、参加して勉強しようとする人々が多くなってきました。そんな中、私たち世話人は、そういう方々に声をかけて本研究会を立ち上げました。

最近ではお客様対応部門のみなさんの対応能力が非常にあがってきたと感じます。対応でのお客様満足はかなりのハイレベルにあるように思います。しかしながら、もう一方のお客様満足、購入した商品に満足感を感じてもらえているか、については一部の大企業の不祥事の報道などを見ますと必ずしもなし得たとは思えません。

これらは車の両輪ですから、双方で満足感を感じてもらわなくては真のお客様満足ではありません。

近年ではお客様満足からお客様感動へ、と考え方も進んでいます。これに一步でも近づくために、みなさまと一緒にこの研究会を盛り上げ、みなさまの会社様にお役に立てるよう本年も頑張ってお参りたいと思います。

みなさまそして会社様のますますのご発展を心よりお祈り申し上げますとともに、OM研究会の運営によりしくご協力くださいますようお願い申し上げます。



平成31年(2019年)正月
お客様満足研究会
代表世話人 枡田 和則
世話人一同



第55回リレー談義 「お客様対応の仕事と私」

小林製薬株式会社
信頼性品質保証部お客様相談室
お客様対応1グループ
金田 恵子



弊社は医薬品、健康食品、芳香・消臭剤、スキンケア製品、オーラルケア製品、衛生雑貨品、家庭用品など幅広いカテゴリーの製品を取り扱っており、お客様相談室には、電話、メール、お手紙等にて年間約10万件のお申し出をいただいています。お客様相談室の体制は、製品カテゴリー別2グループに分かれています。製品カテゴリー別にフリーダイヤルが設定され、電話が混み合っている時には、別グループの電話を受けることもあり、その時には一旦用件を伺い、担当グループの相談員が折り返し電話し、対応しています。

私は、医薬品、健康食品、オーラルケア製品グループに所属し、もうすぐ10年目になります。本当に色々なお客様との出会いがありましたが、昨今、お客様の変化を強く体感しています。

Web化、AI化と社会状況が変化し受電件数は年々減少している反面、偏った消費者志向をふりかざすお客様、会話のキャッチボールが全く出来ない宇宙人と言われるようなお客様、毎日何度も同じお問い合わせをするお客様など、対応に苦慮するケースが多々発生しています。また、高齢化社会の影響もあり通話時間が長く相談員は日々疲弊している状況です。心臓にほんの少し毛が生えてきた私も、責任者として対応しているにも関わらず、理不尽な要求に一瞬たじろいでしまったり、社長を出せと言われ返答に窮したり、まだまだ自らの対応に右往左往し、未熟さを反省する毎日です。

そんな時には必ず初心に戻り、入社当時、上司や先輩に言われた言葉を思い出すようにしています。

一つ目は「共感が足りないと対応は上手くいかない。」ということ。これはお客様が変化した今でも変わらず、しっかりお客様に共感し、思いの丈をお話いただけるよう傾聴に努めています。二つ目はメンタル面で、「自分の家族に何か起きることに比べれば、大したことではない。」ということ。お客様相談室の中には、多くの仲間がおり決して自分一人ではないのだから、どんな厳しいような案件でも絶対に何とかなると思っています。今はこの二つの言葉を後輩に引き継ぎ、厳しい対応でもめげないように支援しています。

私は昨年春よりOM研に参加させていただき、幅広い分野の製品に関するお客様対応事例を共有することができ、また、他社や世話役の方々からのご意見やアドバイスをいただくことで時には目から鱗であったり、胸をなでおろしたりしています。情報交換会では、同じ職種の仕事をしている仲間として談話することでストレス発散にもつながっています。

これからも対応スキルをブラッシュアップしていきたいと思いますので、ご指導ご鞭撻のほど、どうぞよろしくお願い申し上げます。

■ ■ 第 9 3 回事例研究会 ■ ■

日時;2018年10月17日(水)13:00～17:00

場所;アース製薬株式会社大阪支店 参加者;41名(世話人含む)

<発表事例>

四国化工機株式会社(発表者:倉本美津子氏)の事例

「豆腐5パックの中の 1 パックに毛髪が入っていた。料理教室は延期したが、来週には開かねばならないので、大至急必要。毛髪の入っているパックは取ってあるが、他は気持ちが悪いので処分した」と、料理教室を主催する女性から入電。

まずお詫びし、状況をお伺いし、現品の調査の了承を得る。その時、「現品だけでなく、他も捨てずにお送りいただければ交換させていただいたのに」と申し上げると、気持ちを逆なですると激怒され切電。後日、調査報告書を郵送。別途、代替品を郵送。受け取りを確認し終了。



株式会社ロック・フィールド(発表者:新美洋子氏)の事例

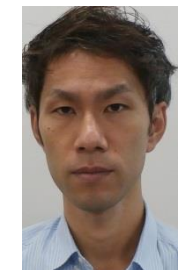
40 代と思われる女性から「Aデパートの御社のお店で買ったサラダが液漏れし、スペイン製“L”という高級バッグにかかった。しみになるかもしれないので弁償してほしい」とのお申し出。お詫びの上、責任者(Aデパートの売り場の店長)から対応のご相談をさせていただきたい旨お伝えする。

本社総務と対応を協議した後、店長より架電の結果、店長がバッグをお預かりし、購入先のBデパートへ持参。そこからバッグは、検査のため“L”の工場へ。その結果、汚れや匂いは認められないが、クリーニングすれば色落ちする可能性があることが判明。Aデパートの了解を得て、スーパーバイザーから検査結果をお客様にご報告し、ご納得いただく。後日、スーパーバイザーがバッグを返却し、返金させていただき終了。



株式会社クボタ(発表者:小崎慎太郎氏)の事例

ネットで購入したという男性から「管理機の爪軸が脱落したので、修理してほしい」と入電。「販売元のH商事に対応をお願いしたら、メーカーに申し出るように言われた。部品を送ってくれるだけでもよい」とのこと。直接対応できない旨お伝えすると、「新車で保証書もある。メーカーとして責任があるのでは」と主張。そこで、販売ルートを調べると、Y社が一番の販売元ということが判明。Y社に連絡し、H商事に対応を指示していただく。結果、H商事が対応。お客様の「たらいまわしにするな」という一言で終了。



株式会社ワールドビジネスサポート(発表者:安部律子氏)の事例

40 代の主婦から「シリコン調理器具のシリコン部分が焼けて火事になりそうになった」と入電。危険な思いをさせたことにお詫びし、引き取り調査を提案し、了解を得る。過去3000個以上同様の申し出なく、油粕が温度上昇につながり、シリコンの焼けにつながったと思われるが、返金にて処理。



<ミニ講話>

「消費者対応部門/進化度マトリックス」について、「この表は、縦にお客様対応部門が果たすべき機能、横に機能ごとのレベルを判断する基準が掲載されている。会員の皆様も、この表に従って、自社のレベルを検証し、レベルアップにつなげてほしい」と、当会事務局長・朝倉公治から説明がなされた。

▼▼第75回OM研セミナー▼▼

日時:2018年11月21日(水)13:00～17:00

場所:大江ビル13階会議室

内容: ～クレーム対応実戦道場～

ロールプレイングで体験する「難クレーム対応の実戦セミナー」

OM 研究会の手作りによる「難クレーム対応」セミナー。電話対応で大変難しい実際の事例をもとにロールプレイング実演によって模擬体験しました。想定外のクレームの対応の仕方にグループでの議論から対応のノウハウのヒントが得られたとの声が聞けました。今回のセミナーでは㈱レナウンの専門部長・河浦阿都雄氏をゲスト講師としてお招きし、ロールプレイングでの消費者役やグループでの議論に参加いただき貴重なアドバイスを頂きました。二部では朝倉事務局長の「最近の難クレームと対応について」の講演の後、質問コーナーでは会員の皆様から現在抱えている難クレームに対する質問も多くでて実りあるセミナーでした。



ロールプレイング風景



質問に答える河浦阿都雄氏（中央）

■第94回事例研究会■

日時:2018年12月5日(水) 13:00～17:00

場所:大江ビル13階会議室 参加者:47名(体験参加者及び世話員含む)

<発表事例>

トーラク株式会社(発表者:境井勉氏)の事例

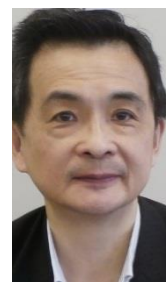
1)お客様から「ギフト商品の賞味期限の印字がわからない」とのお問い合わせが入る。お詫びし、商品の引き取りと交換を提案するも、お客様は、「証拠がなくなるので、内容証明付きで送る」とおっしゃり切電。到着商品を見ると、印字の一部が剥がれていた。検証の結果、過去にこうしたトラブルがないこと、印字の欠損については出荷後と思われるが特定はできないことを報告し、訪問し直接お詫びしたい旨お伝えするが、お客様は拒否され、送り主に詫びてほしいと主張。直接ご迷惑をお掛けしたのはお客様なので、それはできない旨申し上げると、社長あてに内容証明付きの封書を送るといって終話。その後連絡なし。商品は、お客様満足研究会に相談の上賞味期限が切れた後に廃棄。

2)「何度も買っているが、今回初めて、商品がトロントロンの形で出てきた。味は今までと変わらない」と、お客様からお申し出。お詫びし、商品交換を約束し、調査のため現品をお送りいただくことに。調査結果、商品に不良はなく、容器に付着したのが原因と思われること、今の味を尊重したいため素材配合を変えることはできないが、商品の取り出し方を図式化し、化粧箱に記載することにしたことをご報告し終了。



江崎グリコ株式会社(発表者:青野文彦氏)の事例

30代と思われる男性から「アイスの中の木くずのようなものを妻が食べた。妊娠しているので心配」と入電。お詫びし、商品代の精算にクオカードをお送りし、現物をお送りいただくよう依頼する。しかしお客様は、A保健所に調査依頼。現物はA保健所から製造工場のあるB保健所に届く。B保健所から現物を引き取り、保健所の指示で自社の分析部署にて調査をするが、盆休みで日数がかかることを、お客様にお伝えする。分析結果をB保健所の上部機関であるC保健所に提出。以後、お客様への対応はC保健所が行うことになったので、その指示がない限りお客様への接触はしないことに。C保健所から、お客様への説明を終えた旨の連絡あり。異物がついてこないよう乾いた手で作業するなど製造工程での改善をお伝えし対応終了。



常盤薬品工業株式会社(発表者:近藤桂子氏)の事例

70代の女性で、責任者でないと相談したくないと、何度も電話してくるお客様への対応に苦慮した事例。皮膚科で紹介された自社扱い商品についての問合せ、美容相談であるが、電話応対者の窓口経験年数や勤続年数を聞き、責任者以外とは話をしたくないと責任者との交代を要求。責任者Sが対応するが、以降は責任者指名の電話が繰り返し入る。名前も連絡先も告げず。S不在の時は「またかけます」と切電。その後電話が入ってこなくなった。



ジェクス株式会社(発表者:林裕美氏)の事例

以前にもお申し出のあった40代と思われるお客様から「御社の製品が原因で大腸菌に感染した。商品を交換してほしい」と入電。お医者様の因果関係を明記した診断書をお願いするも、拒否。古い商品と思われるが、3か月前の購入を主張。レシートなし。「新しい物なら大丈夫と思うので、交換してほしい」とのこと。お医者様からお客様の症状開示をとっていただくようお願いすると、「もういい」と切電。

お客様は、Sチェーンに同様の申し出。Sチェーンに今までの経緯を説明し、またお申し出があったら連絡いただくよう依頼。Sチェーンの在庫品には問題なし。

その後、Sチェーンのバイヤーがお客様に会い、現品を引き取り、商品交換。当社の営業の訪問は都合が悪いのでと断られた。Sチェーンから届いた現品を検査したが、全く異常なく、本部に報告書を提出し終了。



<ちょっと困ったこと>

佐藤秀昭氏(名門大洋フェリー)の「トラブルになっているお客様から録音テープを出せと言われているが、どうすれば?」という質問に各社の対応をはじめ、いろいろ討論された。また、「録音を消せというという場合は?」という質問も出たが、双方とも法律的に全く必要ないという結論に。

<情報交換会> 17:30~20:00

事例研究会終了後、恒例の情報交換会が「鶏バル足音」で開かれた。最後まで席を立つ人一人もなく和気藹々、有意義な情報交換が行われた。て



わが社の相談室

<NO4>

おいしさと健康



江崎グリコ株式会社 グリコお客様センター



- ・業務内容・・・主に菓子、冷菓、食品、牛乳・乳製品の製造および販売
- ・わが社のお客様センター
責任者 センター長 女性1名、グループ長 男性3名 室員 男性9名 女性20名
ご指摘案件で迅速に訪問回収するグリコ OB からなる地区相談員 20名
発足年度 2013年4月よりグリコグループ4社(江崎グリコ・グリコ乳業・グリコ栄養食品・アイクレオ)のお客様相談室を大阪1拠点に統合し、グリコお客様センターとしてスタート。
- ・年間相談件数 2017年度総件数 6万件弱
- ・お申し出内容 問い合わせ・意見・賞賛 80%、指摘 20%
(開けにくい、見栄えが違う、CMが不快など、通常は意見に分類するものも指摘に分類)
- ・受付方法 電話 80%、メール・郵便等 20%、
- ・モットー「お客様対応は、傾聴・適切・迅速・公平・誠意・感謝の気持ちで」
- ・お客様対応方法とその活かし方
お客様のご指摘は、翌朝「ご指摘活用ミーティング」を開催し関連部署で共有します。重要性、拡大性を判断し、必要な対策を講じます。逸早いリスクの発見で、危機管理にVOCを活用しています。
お客様の声は、社内イントラネットに掲載し、社員に共有し、お客様志向の醸成に役立てています。またVOCより、商品規格、表示方法の見直しなど「商品改善提案」を実行し、お客様のお困りごとの解決に役立てています。
- ・OM研に参加して
事例研究会に参加して、会員企業の皆様の対応方法や意見に毎回刺激を受けています。お客様対応品質向上に役立てていきたいと思っています。

肌を治すチカラ



株式会社 池田模範堂 医薬情報G くすり情報チーム

弊社は虫さされ、かゆみ止めなどの主に外用剤を製造販売している医薬品メーカーです。創立100年を機に2009年より新たなスローガン「肌を治すチカラ」に合わせて、虫さされだけでなくもっと幅広い肌の悩みを解決できる企業を目指し、肌分野の総合ブランドへの変身に挑んでいます。

お客様相談窓口は 1995 年に研究所内に開設、年間約 6000 件のお問い合わせを現在5名(薬剤師1名含む)体制で対応しております。お問い合わせ内容は、製品の使い方、症状についての相談など、一般消費者、薬局、卸様より、お電話(97%)・お手紙・お葉書でいただきます。最近では外国人観光客によるインバウンドに合わせて「海外に送りたい、送れるのか」といった空輸に対する質問等、一般の方のみならず、郵便局様からもお問い合わせをいただくことが増えています。



日頃より、もっともお客様に近い部署として、お客様からいただいた声を社内掲示板や、月1回の社長同席の会議の場で報告し、製品の改良やパッケージ変更に結び付けお客様にフィードバックすることが、私達の役割と思い日々誠意を持って対応しております。

高齢者の方からのお問い合わせも増えて来ており、よりお客様に寄り添った対応が出来るように、OM 研主催の高齢者対応研修等へ積極的に参加し、個人のレベルアップだけでなく、研修で習ったことをチーム内勉強会で共有し、対応者全員がお客様に満足してもらえる対応を目指すことで、一人でも多くの方に製品とともに池田模範堂を愛していただき、共によりこびと感動を味わえるよう努力しております。



小川珈琲株式会社 総合支援部 品質保証課お客様係

●業務内容及び相談室の概要

弊社は、コーヒーの製造および紅茶、コーヒー器具、輸入食品、喫茶材料の卸、販売をしており、1952 年創業で一昨年 65 周年を迎えました。

お客様係は 1998 年 9 月に創設されました。当時はまだ営業部の1組織で構成されておりましたが、2018 年 9 月に品質保証課となりました。

年間お問い合わせ件数は 1200 件…(フリーダイヤル・メールなど含む)
弊社お客様係のメンバーは総務や来客受付の業務を兼任しながら、日々お客様との対応に従事しております。

派遣社員以外の従業員は、J.C.Q.R.認定コーヒーインストラクター検定2級を取得しており、お客様からのお問い合わせに事細かく対応出来る様に日々努力しています。

お客様からのお声は社内報をはじめ、それぞれ担当部署にも連絡し商品改良にも努め、週に一度係内のミーティングを行い、情報共有や各々の知識向上を図っています。

今期からは、お客様対応の自己評価を5段階でつけはじめ、お客様満足度の向上につなげています。

お客様により近い部署を目指して日々のお客様対応を心がけています。

●OM 研に入会(参加)して思っていること等

事例研究会では、同じような内容で悩んでいらっしゃる企業様も多数あり、勉強させていただくことが多いです。

セミナーでは、電話やメールの対応の能力を上げて下さるので業務に活かしています。

普段は社内にいることが多いので、他社の方とコミュニケーションをとるいい機会にさせていただいています。





オハヨー乳業株式会社 お客様相談室



●オハヨー乳業って？

乳製品の製造、販売を行っております。具体的には、牛乳、乳飲料、ヨーグルト、焼プリン、デザート、アイスクリーム等で、岡山県と茨城県に製造工場がございます。

●お客様相談室は？

- ・総勢:4名
- ・お申し出の方法;フリーダイヤル、メール、得意先経由、直接入電、お手紙、等
- ・相談件数;(質問)約 5,000 件 (お申し出) 約 1,200 件/2017 年度
- ・問い合わせの多くは、販売に関するのですが、商品がチルドの乳製品の特性から、商品の中身についてアレルギーに関する事、原料の産地、また保存方法や、賞味期限についても質問を受けます。
お申し出の内容はさまざまですが、お客様はオハヨー乳業の商品が好きでお申し出くださっています。その声を受け止め、応えるべく、対応しております。
- ・お客様相談室のメンバーは、全員他部署を経験しており、それぞれ専門分野が異なっております。知識を共有し、時には、活発に意見を出し合いながら、活気のある雰囲気の中業務を行っております。お客様の声はいろいろで、ひとりひとり丁寧に対応しなければならないと、痛感しております。そのなかで、事例研究会に参加させていただき、皆さまの意見を吸収することが大変役に立っており、今後も勉強させて頂きたいと考えております。よろしくお願いいたします。

事務局からのお知らせ

- 2019年1月16日(水)、10:00から17:00にかけて大江ビル13階会議室で行われる**第76回OM研セミナー「高齢者からの苦情の対応スキル習得セミナー」**(講師;中尾知子氏 株式会社JBMコンサルタント・部長講師)高齢者の特性を知ることによって対応スキルがアップします。その模様は、4月号で紹介いたします。
- 第95回事例研究会**は、2019年2月13日(水)、13:30より、アース製薬株式会社(兵庫県赤穂市)で行われる予定です。昆虫飼育施設の見学を計画しています。発表社は、株式会社明治、株式会社サンコー、牛乳石鹸共進社株式会社及び福助株式会社の予定です。詳細は、決定次第事務局からご案内させていただきます。
- 第77回OM研セミナー「難クレーム対応の法的判断と対応実践セミナー」**は、2019年3月13日(水)13:00から17:00にかけて大江ビル13階会議室で行われます。講師は、お馴染みの岩永智士弁護士(光風法律事務所)です。先鋭化する最近のクレームに対抗する法的知識を学ぶ絶好の機会です。皆さまからの事例相談にも回答・解説していただく予定です。奮ってご参加ください。
- 難クレーム110番**
会員から難クレームの相談をはじめ、いろいろな相談が寄せられています。お困りのことがありましたらお気軽に、事務局(巻末に連絡先表示)にご相談ください。電話、メールおよびFAXいずれでも大丈夫です。

お客様満足研究会だより (OM 研レポート)「第61号」

2019年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

ホームページ; <http://www.omken.org>