

Ｏ Ｍ 研 レ ポ ー ト

第 6 2 号（2019年5月15日）

目次

第 6 2 号の主な内容

- ・ 第 7 6 回 OM 研 セミナー（於；大江ビル・13 階会議室）
- ・ 第 9 5 回事例研究会（於；アース製薬株式会社）
- ・ 第 7 7 回 OM 研 セミナー（於；大江ビル・13 階会議室）
- ・ 第 9 6 回事例研究会（於；大江ビル・13 階会議室）
- ・ 第 5 回 わが社の相談室
- ・ 事務局からのお知らせ/会員様情報

▼▼第 7 6 回 OM 研 セミナー▼▼

～苦情対応トレンドセミナー～

高齢者の特性を知ると対応が変わる！

『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（株式会社 JBM コンサルタント 部長講師）

日時；2019年1月16日（水） 10:00～17:00

場所；大江ビル13階 会議室

参加者；15名（非会員企業2社および世話人含む）



最近、とみに高齢者からの電話が増え、その対応に苦慮している企業が多くなっている。そんな中、今回のセミナーは、高齢者の特性と対応についての体系的な説明と高齢者の見え方や聴こえ方が体験できるツールを駆使してのロールプレイングを中心に進められた。

まず、受講者は、イヤーマフやゴーグルなどのツールを使って、「高齢者が自分たちよりいかに見えにくくなっているか、聴こえにくくなっているか」を模擬体験し、具体的な事例とともに高齢者の特性を知ることができた。また、見えにくく、聞こえにくくなっている高齢者には、焦らずに敬意を払ってサポートしていくことの重要性も、あわせ学んだ。

高齢者の申し出をしっかりと聞き取るスキル、確認のスキルそして解決へのスキルについての講義の後、実践演習のロールプレイングが行われた。ロールプレイングでは、シナリオに基づいて、受講者がお客様と企業の担当者を熱演。「高齢者相手の聞き取りやすい話し方、わかりやすい説明がいかに難しいか」を身をもって体験した。

お客様からの要望を的確に把握し、聞き取りやすく伝わりやすい言葉で案内する高齢者への対応の高度なスキルは、日常のお客様対応にも大変有効である。受講者全員が「とても参考になった」と、高評価だった。



■■第95回事例研究会■■

日時；2019年2月13日（水） 13：30～17：00

場所；アース製薬株式会社（赤穂研究所）

参加者；43名（世話人含む）

<アース製薬坂越工場赤穂研究所を見学して>

四国化工機株式会社

倉本 美津子



相生駅に集合し、マイクロバスに乗り込み約20分。山道を抜けた先には牡蠣が養殖された穏やかな瀬戸内海が広がり、その前には立派な建物が立ち並ぶアース製薬坂越工場様が見えました。

会場の入り口にはショーケースに入った沢山の製品が並んでおり、ふっと横を見ると、ゴキジェットプロにやっつけられたのであろう、2m以上はあるひっくり返ったゴキブリの模型がありました。

社員食堂で昼食をいただいた後は、いよいよ研究室の見学です。

様々な虫が飼育されている建物の入り口には、ごきぶりホイホイのような粘着マットを踏み踏みしてゴキブリ気分を味わい、階段を上がると、独特な匂いが虫の存在感を醸し出していました。

まず初めに、様々な虫達の写真パネルがあり、いよいよ実物の虫さんたちとご対面。

みんなから嫌われ者のゴキブリから、子供に人気のクワガタや、愛嬌のあるウーパールーパーや、なんとタランチュラまで約110種類の生物を飼育しているとのこと。そこは虫たちのテーマパークみたいでした。

世界には4600種類のゴキブリが生存しており、そのうち日本では58種類ものゴキブリがいることに驚きました。研究所では29種類ものゴキブリを飼育していることにも驚きました。「マダガスカルオオゴキブリ」はペットとして飼われることがあると聞き。え？ゴキブリがペット？しかも手で触ると「シュー」と音を出して鳴いている。全く可愛くないですが…

そして、ついに噂のゴキブリ部屋へ。狭い空間の正面には白いロールカーテンがあり、電気を消されてロールカーテンオープン。ガラス張りの中の部屋には無数のゴキブリ。あまりにも衝撃的でブワッと鳥肌が立ちました。怖いもの見たさで見てしまう。部屋には50万匹ものゴキブリたちがいるそうです。壁にもガラスにもベッタリ、下に置かれている筒のようなものにも数えきれないほどのゴキブリが入っていました。中には脱皮仕立ての白いゴキブリもありました。ゴキブリは9回も脱皮するそうです。ゴキブリが脱皮すること初めて知りました。

ゴキブリの餌はペットフードのようなのだそうです。餌をあげる時は部屋の中に入ってあげているとのことでした。また、ゴキブリの部屋も掃除しているとのこと、驚きの連続でした。ゴキブリが50万匹もいる部屋の中に入ることを想像しただけでも背筋がゾクゾクしました。

この度は、普段見ることのできない施設を見学させていただき、とても良い経験ができ、とても勉強になりました。少しでも虫博士に近づけた気分になりました。お忙しい中ご案内していただきまして、どうもありがとうございました。



<講演>

アース製薬㈱のお客様対応 お客様相談室 渡瀬学室長

お客様対応についての狙いと実践、そしてユーモア溢れるご対応の川柳等のお話を聞かせていただき、参加者一同大変勉強になりました。

<発表事例>

株式会社明治（発表者；内藤英介氏）の事例

女性のお客様から「アーモンドチョコレートを食べたら、固くて、治療したばかりのセラミック加工義歯（4本ブリッジタイプ）が欠損した」とのお申し出。製品調査の結果、アーモンド選別時に除去できず製品化された可能性が高いため、欠損箇所の診断書（費用負担）、治療費（費用負担）の見積書を教えて頂きたい、また治療計画・期間を教えて頂きたい旨お願いする。お客様は引っ越し直後や子供の世話で忙しく、病院にはなかなかいけない。義歯治療の費用は保険適用外で30万ほどかかるとのこと。その後もたびたび連絡したが、5か月たっても病院には行けていない様子。心配なことは「欠損箇所が未確認で、歯が悪化しないか？治療費が大きくなるのでは？」ということ。いまだ連絡なく未解決。



株式会社サンコー（発表者；藤田温水氏）の事例

70代と思われる女性から「TVショッピングで購入したタイルマットが、マニュアル通り使ってみたが吸着せずめくれてくる。裏にフィルムがついていない。是非見に来てほしい」というお申し出。訪問した結果、自社のものはちゃんと正常に機能していた。お申し出の商品は、TVショッピングB社で購入した、しかも他社のものと判明。「見た目が一緒でも全然違うのですね。B社に電話します」とのお言葉で終了。他所の製品を自社のものと思い込み対応した事例。



牛乳石鹸共進社株式会社（発表者；丹葉敬一氏）の事例

中年と思われる男性から「御社の入浴剤を使用したところ、浴槽内がザラザラになり、いくら洗っても落ちない。同じような申し出はありませんか？」と入電。

「この成分は水溶性なのでお湯で洗って頂ければ、比較的簡単に落ちます。ご迷惑をおかけしているので、返金させていただきたい」とお伝えする。するとお客様は、「返金を望んでいるのではない。今、ざらついている状態だから、来て落とす方法を教えてほしい」とのお申し出。その後、営業担当者が訪問すると、「ただ改善してほしかっただけ。相談室の対応が理屈ばかり並べて、入浴剤が原因でないようなことに終始したので、こういう状態になった。営業の方から何度も連絡いただいているので、もう来ていただかなくても結構です。返金や調査報告も不要です」とのお言葉で終了。

発表後、受講者が、この事例の対応について討議。「お客様の要望がわからないまま対応した」「お客様の悩み＜浴槽のざらつき＞の解決法を、例えばそれに合う洗剤を教えてあげれば」など多くの意見が寄せられた。



福助株式会社（発表者；藤井正美氏）の事例

「イベントでいただいたパンティーストッキングを着用したら、白のブラウスに移染した。洗濯しても落ち切れない」と、女性のお客様から入電。ブラウスは着替がないとのことなので、パンストの発送とブラウスの移染状況の画像送信を依頼。同時に検査に3週間要することを了承いただく。

当該商品が到着したので、公的機関に調査を依頼。その結果、正常品と判明。検査結果は正常品だったが、移染したのは事実であり、代品はベージュを代金は現金書留で送付することで、お客様は了承。現金書留の受け取りを確認して終了。



▼▼第77回 OM 研究セミナー▼▼

弁護士に聞く

～ケーススタディーから学ぶ～

『難クレーム対応の法的判断と対応セミナー』

講師；岩永 智士（光風法律事務所 弁護士）

日時；2019年3月13日（水） 13：00～17：00

場所；大江ビル・13階会議室

参加者；14名（世話人含む）



クレームの発生から解決、あるいは悪質クレームとして決裂するまでの流れをフローチャートに基づいてわかりやすく解説。

お申し出を解決するには、理論に走るのではなく、まずお客様の声に耳を傾け、寄り添いお客様の感情を鎮静化すること、そして、十分な材料を集めることが大切であることを力説された。法律の専門家の主張だけに聴講者の方にも説得力があったのでは。

最後に、ケーススタディーとして提示された3つのクレーム事例について、聴講者でグループ討議がなされ、発表された。それぞれの事例について岩永弁護士より法的な考え方の説明がなされた。

また、参加者から予め寄せられていた相談事項に、丁寧に回答していただいた。最後まで熱のこもったセミナーとなり、参加者からも高評価だった。

■■第96回事例研究会及び活動報告（実績及び計画）

日時；2019年4月17日（水） 13：00～17：00

場所；大江ビル・13階会議室

参加者；59名（世話人含む）

情報交換会；17：30～ 「旬鮮 然」

<活動報告—実績及び計画>

耕田和則代表から新年度のご挨拶と昨年度活動実績について、大和明夫会計担当から経費実績と予算、高城正光事例研担当より、本年度の計画の説明があり、最後に朝倉公治事務局長から総括的な報告がなされ、満場一致で了承された。また、新規入会企業様と会員交替での新しい担当者のご紹介も行われた。

<発表事例>

タイガー魔法瓶株式会社（発表者；上原明子氏）の事例

- 中年の男性から「蒸気レス魔法瓶の周りや中に200匹ぐらいの蟻が見つかった」との入電。一年間の保証はついていますが、検品はしっかりしているので最初から虫が侵入する可能性は極めて低く、また虫などの侵入は有償修理となるむねお伝えするとお客様は、「それはおかしい。ポットに最初から入っていたかもしれないではないか」と主張。

その後、何度か同様の会話が続いたが、お客様は、ついに「気持ちが悪いし、もう使わないから送るので、対処方法は勝手に考えろ」と一方的に切電。個人情報（名前、住所電話番号など）が全く記載されずに当該品が到着。蟻が外部から侵入したと推測し、対応方法を次の通り決定。1）有償修理 2）納得なき場合、そのまま返却 3）処分それを以て電話をするも、連絡取れず、継続中。虫の専門家に相談するのも一つの手段では。また現品を処分するには、一定期間在庫し、その後警察に届ければ、遺失物扱いになり、証拠も残るので良いのでは・・・などの意見が出た。

- 中年の男性から「御社の炊飯ジャーで無洗米と発芽玄米を半々で3合炊いたら大量にふきこぼれた。設計ミスでしょう」と写真添付でメールが届いた直後入電。お詫びし、検査のため現品をお送りいただくことを依頼。検査に2週間程度かかることを申し上げると、お客様は「買ったばかり。早くしてほしい。新品と交換できないの？」とのお申し出。結局交換品を送ることに。すると、またもやふきこぼれると、動画添付でメールが届く。ユーチューブにも掲載した模様。現品に異常がなかったこと



を申し上げるもお客様は「もうダメ。邪魔なんだよ、返金しろ。4万円返せ。上司を出せ」と威嚇的な発言を繰り返す。最終的に、商品が届き次第返金することに。「最初からそうしてくれたら、すぐすんでよかったのに」と捨て台詞。相手の勢いにのまれて、折れてしまった事例。法的にも早くする必要はないので、じっくり対応すればよかったのではとの意見が出された。

小林製菓株式会社（製品）（発表者；金田恵子氏）の事例

- 70代とおぼしき女性から、ロコエールを飲んでの感想や対応者への不満を一日に20数回入電。その後も、同様の電話が続き、男性の担当者に代わると、男性は嫌だと切電。無言電話や、ワン切り電話など90数回も続いたため、お客様は無言だったが、「今後同じ内容でのお電話には対応しかねます」と伝える。それでも何回か電話があったが、受電せずに切電する対応を続け、終了。通信販売部とともに、着信拒否設定を。その旨お客様に伝え今度こそ終了。
- 80代とおぼしき女性から「杜仲茶が血圧によいので注文したい。通販部ではすぐに切られてしまった。御社から買いたいのので、よろしく」との電話。通信販売部の対応になる旨お伝えしたのち、同部に確認すると、ご家族様からの依頼で着信拒否対象のお客様だった。その後、お客様から電話をいただいた時に「ご家族様から製品を送付しないようお伺いしております。今後のご連絡はお控えください」と申し上げるとお客様の「はっきり言っていて有難う」とのお言葉で終了。2例とも、着信拒否のタイミングを知る対応の良い事例。



株式会社パンジー（発表者；藤高比佐志氏）の事例

女性のお客様から「気に入って購入したシューズが、ストッキングを履くと滑って脱げそうになり歩きにくい。皆さんは履いてみたことありますか？」とのメールが。お詫びし、既製品であり足の形状が異なるお客様には合わない場合があることをお伝えする。すると「今回は私の足に合わなかったということですね。本当に脱げそうで怖かったので連絡させていただいたのです」との返信。

その後、女子社員が同じ商品を履いてみたところ脱げやすいことが判明。その旨申し上げると「皆さんの誠意は伝わりました。現品は本日お送りします。検証が終わりましたら、そのまま返却ください」と好意的なお返事。貴重なご意見をいただき現品の買取・返金を申し出るも、「それは結構です。現品のみお送りください。送料は図書カードを頂いているのでそれを当てます。これで終了とさせていただきます」とのお言葉で終了。



ミズノ株式会社（発表者；二宮幹雄氏）の事例

お申し出は、中年の男性。10万円以上の購入履歴があり、無下にできないお客様。主にカタログの請求とその内容について、また商品の仕様についても病的なほど詳しい説明を求め来る。電話の回数も並ではない。2017年などは75件に上った。私に対応したとき「多くのお客様に対応しているので、同様のお申し出の場合、メールかファックスで・・・」と申し上げると、激しく動揺、逆切れされたが、その後は、件数も減り、対応時間も短くなった。



<情報交換会>



フジッコ株式会社さまからの「酔っ払いへの対応」についての質問で盛り上がった事例研究会終了後の午後5時30分から、谷町4丁目の「旬鮮 然」において、恒例の情報交換会が催された。

時間がたつにつれ、会員様同士の情報交換が熱を帯び、最後まで、席を立つ人はほとんどなかった。



わが社の相談室

<NO5>

菊正宗

菊正宗酒造株式会社 お客様相談室

◆業務内容

清酒「菊正宗」「百黙」・焼酎・リキュールの製造販売、化粧品・食品の販売、清酒関連文化事業。創業は1659年、今年で360周年を迎えます。

◆わが社のお客様相談室

専任 女性2名、兼任 男性1名 女性1名の計4名。2015年4月、営業本部から品質管理部へ組織変更され「品質管理部 お客様相談室」として現体制がスタートしました。

◆お問い合わせ件数

2017年度 総件数2,000件。うちお申し出（交換・調査等）は約10%。

◆モットー

迅速・丁寧・正確であるとともに、お客様の気持ちに温かく寄り添える応対を目指しています。

◆お客様対応方法とその活かし方

- ・日々の対応履歴データをクラウドサービスにて蓄積。関連部署にて閲覧・検索が可能です。
- ・品質管理上、重要なお指摘については月例の「品質管理部会」にて対応を検討しています。
- ・特定の業務改善に活かせるかと判断した内容は「顧客対応で得た情報からの提案書」として関係部署に配信。実際に改善につながった事例も増えつつあります。
- ・商品資材の作成時、表示内容のチェックを実施。お客様目線での提案を行っています。
- ・全社員向けに「お客様相談室月報」を発行。どのような声が寄せられているかを知らせることで、お客様志向の醸成と意欲向上に努めています。

◆OM研に参加して

事例発表やご意見、アドバイスを通じて毎回大いに学ばせていただいております。また、同じ職種の皆様とお会いし、様々なお話をさせていただくことが心の励みになっています。今後ともどうぞよろしくお願いいたします。



川本産業株式会社 お客様相談窓口

◆会社紹介

衛生材料、医療用品、医薬品、介護用品、ベビー用品、衣料品等の製造販売および仕入販売を行っています。



◆お客様相談窓口について

1995年、開発部内に発足致しました。

現在は品質保証室内の一部門として担当者2名で対応しています。

◆お問合せ件数

2017年度は約4,000件のお問合せをいただきました。

ほとんどがお電話もしくはメールでのお問合せですが、時には心のこもったお手紙をいただく事もあります。

◆申出者

一般消費者の方を始め、卸売業者・病院・薬局・介護施設等の様々なお客様からお問い合わせをいただきます。

◆内容

製品仕様や使用方法、購入先について等のお問合せを多くいただいております。

◆社内へのフィードバック

いただいたお問合せは、「お客様相談窓口週報・四半期報・年報」で社内に発信しています。それらの情報をもとに関連部署において商品開発や改良に取り組んでいます。また、多く寄せられるお問合せをまとめた「よくあるご質問集」の定期的改訂を行い、社員への情報の共有を図っています。

◆OM研に参加して

現在の課題は、誰もが同じように迷わず対処できる手順の構築ですが、まだまだ、お客様によって都度対応していることが多くあります。OM研で他社さんのお困り事や、それに対するアドバイスを伺いヒントを沢山いただいております。また、同じように窓口業務に従事されている方々の存在がとても励みとなっています。今後とも皆様のパワーをたくさん吸収して、当社のお客様相談窓口のレベルアップにもつなげていきたいと考えています。



カイゲンファーマ株式会社 信頼性保証部 お客様相談室

◆業務内容

医療・一般用の各種医薬品から診断・治療用の医療機器、健康食品まで幅広い製品・サービスの提供を通じて健康づくりに貢献。これからも企画・製造・販売の一貫体制で、独自の価値を創造し続けます。

◆わが社のお客様相談室

責任者 室長 男性 1 名（薬剤師）
室員 男性 2 名 女性 1 名（薬剤師）



◆発足年度

2013 年 4 月 1 日より堺化学グループの医薬品等関連 3 社（カイゲン、共成製薬、堺化学工業株式会社 医薬事業部）が統合。それに伴い、カイゲンファーマ 信頼性保証部 お客様相談室として大阪に誕生。

◆年間相談件数

- ・総件数約 5 0 0 0 件
- ・商品等のお問い合わせが 98%、提案やご意見が 1%、お申し出が 1%
- ・相談方法では電話が 92%、手紙やメールが 8%。
最近ではメールによるお申し出が増えています。
メールのお申し出には、原則、電話で第一報を入れるようにしています。

◆お客様対応方法とその活かし方

- ・緊急な場合には、室員で都度協議し、迅速な対応を心がけています。
- ・副作用や商品に対する苦情（袋が破れていた）に関しては、関連部署に一斉メールをすることで迅速な情報共有を実施しています。
- ・お客様の声（VOC）は、月 1 回の部内報告会で報告するとともに、月 1 回関連部署へメールをしています。

◆OM研に参加して

事例研究会やセミナーを受講後は、事例やセミナー内容のみでなく、議論した内容や質疑応答を社内に持ち帰り、情報共有し、業務改善の P D C A を回しております。マニュアル改善につながった事例もあり、非常に感謝しております。今後も勉強させていただきたいと思っております。



株式会社近江兄弟社 事業推進本部 お客様相談室



◆業務内容

「メンターム」ブラン

ドで愛され続ける医薬品・医薬部外品・化粧品品の製造販売メーカーとして、リップからフェイス、ボディにいたるまで、幅広いスキンケア製品をラインアップしています。

◆年間相談件数

年間約 3,800 件の問合せがあります。
主な問合せは、購入方法、使用期限、使用方法、海外への送付について等の一般的な問合せが多く、肌トラブルや品質不良等の苦情やご意見・ご要望は約 10%程度です。

◆お客様相談室

専任 2 名、兼務 2 名で対応しています。
お申し出の方法は、直接入電、ハガキや封書、販売店や得意先経由となります。フリーダイヤル、メールでの対応はしておりません。
お客様の声やクレーム、パッケージ・添付文書・注意事項等の表記の改善提案、調査依頼の進捗や結果を確認する為、月 1 回関係者と検討会議を実施しています。また、お客様からのご意見やご要望、トピックス等を社内で共有するべく、毎月「お客様相談室レポート」を作成しています。

メンタームの歴史や、創業者について、社名の読み方、（社名から）兄弟で経営しているのか等のご質問をいただく事もあります。製品だけでなく、会社に興味を持っていただき、大変嬉しく思います。本社 1 階ロビーを「メンターム資料館」として無料開放し、メンタームの歴史や創業者ウィリアム・メレル・ヴォーリズ氏の歩んだ足跡を展示しています。ちなみに社名は兄弟で経営しているわけではなく、創業者ヴォーリズの愛した「近江」の地名と、クリスチャン精神に基づき目的に向かって心を一つにする仲間という意味を持った「兄弟」を合わせて命名されました。株式会社近江兄弟社は、来年 2020 年に『創立 100 周年』を迎えます。

今後も、近江兄弟社製品をご愛用いただき、近江兄弟社ファンが一人でも増えるよう心がけながら、業務を行って参ります。

◆OM研に参加して

お客様対応のノウハウやクレーム対応の心構え等をご教示いただけること、社外の皆様とコミュニケーションを図れる機会を与えていただいたことに感謝します。

事務局からのお知らせ

●セミナーのお知らせ

1. 第78回OM研セミナー

電話対応基礎講座「クレーム対応における共感力・質問力・説明力を身につける」

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

日時：2019年5月15日（水）、13:00から17:00

場所：大江ビル13階会議室

セミナーの様子は、7月号で紹介いたします。

2. 第79回OM研セミナー

ハートフル苦情対応 高齢者対応研修【応用編】

「高齢者の性格タイプ分類に合わせた応対法を実践的に学びます」

講師：中尾知子氏 株式会社JBMコンサルタント・部長講師

日時：2019年7月17日（水）、13:00から17:00

場所：大江ビル13階会議室

高齢化社会が加速する中、高齢者対応の重要度はますます高まっています。「高齢者対応セミナー」はこれまで2回開催しましたが、このセミナーは【応用編】です。高齢者とより良い関係を築き、難渋クレームに陥ることなく、あなた自身が疲弊せずに応対するための実践的な手法を学びます。対応の応用編です。益々増加すると思われる高齢者対応を通して総合的な対応力を身に着ける絶好の機会です。奮ってご参加ください。

●事例研究会のおしらせ

第97回事例研究会

場所：カネテツデリカフーズ株式会社で行われる予定です。

事例発表会の前に工場見学とてっちゃん工房体験（ちくわ手作り体験）を予定しています。

日時：2019年6月19日（水）、13:30より

●難クレーム110番

最近も、数社からご相談が寄せられ、お役に立っています。

お困りのことがありましたら下記事務局あて、お気軽にご相談ください。

●会員様情報

加藤産業株式会社、

桐灰化学株式会社

三河屋製菓株式会社

以上3社が新しくお客様満足研究会の仲間になりました。

お客様満足研究会だより（OM研レポート）「第62号」

5月15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://omken.org>