

お客様満足研究会だより

OM 研 レポ ー ト

第67号（2020年8月10日）



目次

- リレー談義
第60回 小川珈琲株式会社 福原光代氏
 - わが社の相談室 No.10
 - 新刊書籍紹介
「消費者新時代」著者 池田康平氏（消費者志向研究所代表）
 - 新型コロナウイルス感染拡大対策アンケート調査 1、2
コロナ対策の中での OM 研会員各社の対応状況
 - 事務局からのお知らせ
-

リレー談義



第60回

小川珈琲株式会社
総合支援部 品質保証課
お客様係
福原 光代



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年京都で創業致しました。

お客様係は2000年にISO9001の認証取得とともに営業事務課内に開設され、2018年9月に品質保証課 お客様係になりました。

フリーダイヤルは昨年から携帯電話からも受話できるようになり、より多くのお客様にご利用いただいております。

私は小川珈琲で働き始め5年目になります。

当初は、ご来社のお客様受付や代表電話の取次ぎも業務内容にあり、その中でフリーダイヤルにご連絡をいただいたお客様からのお問い合わせやお申し出の対応をしていました。

昨年9月より業務内容の一部が変わり、お客様からのお問い合わせ・お申し出の対応に特化した業務となり、よりお客様に寄り添った対応を求められるようになったと感じております。

日々の業務はお客様からのご連絡を受ける以外は、データ収集をしたりお客様からのお申し出を実際に検証したり、お客様の目線で感じ取れることを体感しています。

お客様からのお問い合わせのデータ収集することで、季節柄多い内容など傾向も見えてきます。そういったデータは社内報や担当部署にあげ、商品改善につながるよう取り組んでいます。

また自身の知識のみで対応していると、「そんなこと起こるはずがない」や「正しく抽出できないのは表示通りの淹れ方をしていないのかな?」と思いがちですが、お申し出を実際に検証することで、自分の感覚だけで見ていた物事もいろいろな角度から見ることで新

たな見方や発見もあります。

しっかりとお客様のお話を聞くことで、お困りごとを的確に判断し適切なご案内ができるように心がけています。

せっかくお問合せくださったお客様に少しでも+αの情報も提供できるように意識しています。例えば賞味期限の切れたコーヒーはお飲みいただかないようお願いしておりますが、違った活用方法（コーヒーは脱臭効果がありますので脱臭剤としてお使いいただく）をご紹介しますお客様に「問い合わせしてよかったな」と感じていただけたら幸いです。

品質保証の観点から、安心してご利用いただける商品をお届けできるように商品の妥当性確認もしております。

今までは市場に流通している商品について、お申し出いただいてから対応していたのですが、商品化されるまでに手に取ってみることができるのであらかじめ想定されるご質問やご意見について準備することもできます。商品製造に携わる部署のこだわりなどもお客様へお伝えできるように努めています。

商品を介して小川珈琲のイメージをお客様各々お持ちだとは思いますが、お客様に気持ちいい対応だったとも思っただけのようなお客様の窓口として、言葉遣いやお話の聴き方など日々経験を積んで勉強しています。

OM研究会は事例発表もセミナーも共に勉強させていただくとてもいい機会とさせていただいています。他社様の対応なども参考にさせていただき、お客様から身近で信頼あるお客様係を目指してまいります。





わが社の相談室 No.10



大幸薬品

大幸薬品株式会社 お客様相談室

◆業務内容

『正露丸』をはじめとする一般用医薬品、および『クレベリン』や指定医薬部外品『クレベ&アンド』などの感染管理製品の製造および国内外での販売を行っています。

◆相談室の概要

お客様相談業務は信頼性保証部内に設置されており1995年より活動を開始、現在4名です。電話、メール、手紙の対応については3名で行っています。

◆年間相談受付件数

年間 14,600件(2019年度)

◆モットー

大幸薬品のビジョンとして掲げている、下記を念頭に対応を心がけています。

- ・「健康」社会を目指し、新しい付加価値を創造・提供する。
- ・製品やサービスを通して、お客様から「ないと困る」と思っただけの会社になる。
- ・研究からもの作りまで真摯に一貫してお客様の幸せを追いつめる。

◆社内でのフィードバック

お客様相談CRMシステムに全件入力し、月1回経営者と全ての関係部署のマネージャー以上の方に問い合わせ内容、苦情内容、改善提案をまとめて報告します。

また、関係部署の社員にも個人情報保護したうえで直接申出、苦情内容など確認できるようにしています。

◆OM研に参加して思う事

お客様対応について他社様の意見を聞くことが出来るのが、ありがたいと考えています。

また会員企業様の対応方法や意見を参考にして自社に共有することで、お客様対応の質向上に役立てたいと考えています。



丹平製薬

丹平製薬株式会社 お客様相談室

◆業務内容

医薬品、医薬部外品、化粧品、食品などの製造販売を行っています。

◆発足年度

1994年10月

◆室員数

お客様相談室は、研究技術部品質保証課内に設置されています。



現在は研究技術部品質保証課のメンバー4名が、お客様相談対応業務と品質保証業務を兼務しています。

◆年間相談件数

約1200件(2019年度)

相談件数は、商品の使用方法や入手方法などのお問い合わせが85%で、商品の不具合や使用中のトラブルなどのご指摘が15%になります。

◆モットー

わが社の経営理念は、「お客様へのお役立ち—それがわたくし達の使命です」としています。お客様相談室でも、お客様のお役に立てるよう誠実、迅速な対応を心がけています。

◆社内へのフィードバック

お客様からのお問合せ・ご指摘などのお申し出は、その内容を週間及び月間でレポートとしてまとめ、社内に発信しています。月間のレポートでは、ご指摘内容から必要に応じてお客様相談室の意見として、商品改善などの提案を行っています。

◆OM研に参加して思うこと

いろいろな会社の事例を知ること、わが社のお客様への対応との違いなどが確認でき、多くのことを勉強させていただいています。セミナーも、お客様への基本的な電話対応から、難クレームへの対応方法など、いろいろなレベルの内容で開催されており、お客様相談室員のレベルアップに活用させていただいています。





常盤薬品工業

常盤薬品工業株式会社
お客さま相談室

◆業務内容

1968 年発売のロングセラー商品、第 3 類医薬品の『南天のど飴』をはじめ、仕事や受験勉強、運動などに頑張る人をサポートする機能性ドリンク『眠眠打破』、豆乳イソフラボン含有のスキンケアシリーズ『なめらか本舗』や、メイクアップブランド『エクセル』、デリケートなお肌を考慮した低刺激性スキンケアブランド『ノブ』など、市販の医薬品、食品、化粧品の製造販売。

◆年間相談件数

約 18,000 件 (2019 年度実績)

(お問い合わせ 91%、ご指摘 8%、ご意見・ご要望 1%)

◆モットー

- ①お客さまからのお声 (お問い合わせ・ご要望・ご不満) に対して、迅速かつ公正な対応を行うことでお客さま満足やサービスの向上に努めます。
- ②お客さまのお声を社内への確かつ迅速に伝達し、商品やサービスの改善に活かします。
- ③お客さまとのコミュニケーションを大切にします。

◆社内へのフィードバック

“お客さまのお声”は、毎月行う経営陣への報告や関連セクションとの情報交換会で随時報告しています。お客さまのお声を元に、スピーディーかつ具体的に、商品仕様や表示の改良、新商品の開発、品質向上につなげています。

また、毎週 1 回、全社員に対し、お客さまのお声をまとめた「カスタムズボイス」を発信し、当社の商品やサービスに関してお客さまがどのように感じになっているのか、全社員が絶えず“お客さまの目線”を意識するためのツールとしても活用しています。

◆お客様満足研究会に参加して思うこと

事例研究会では他社様の事例をお聞きすることで、新しい発見や学びがあり、対応の参考にさせて頂いております。また、対応に困った時には「難クレーム 110 番」にお電話でご相談させて頂くこともあり、アドバイスを頂くことは大変ありがたいです。



DUSKIN

喜びのタネをまこう



mister
Donut Bakery Factory



pie face
HAPPY PIE HOME



株式会社ダスキン

フードグループ

リスク安全対策室・お客さまセンター

◆業務内容

当部署は、ダスキンがフランチャイズ展開を行っている「ミスタードーナツ」。焼きたてパンが並ぶ郊外型ベーカリーの「ベーカリーファクトリー」。パイに描かれたフェイスが楽しい、パイ & コーヒーのお店「パイフェイス」。バラエティ豊かなメニューが従来のとんかつ店とはひと味違う、和風カジュアルなとんかつレストラン「かつアンドかつ」。これらフード事業の「お客さまセンター」としてのお客様問合せ窓口と危機対応、品質クレーム管理、店舗衛生管理、環境保全活動、原材料規格情報管理などの多種多様な幅広い業務を担当しております。

◆お客さまセンターの概要

100 番 100 番で有名になったダスキン・コンタクトセンターとは別に、2003 年ミスタードーナツ専用お客様問い合わせ窓口として開設。現在は、フード事業部門全体のお客様問い合わせ窓口として運営。現在のお客さまセンター専用スタッフは、社員 5 名 (室長を含む)、派遣スタッフ 9 名で運営しております。

◆お問い合わせ件数

21,420 件 (2019 年度)

電話 10,695 件 49.9%

メール 10,464 件 48.9%

その他 261 件 1.2%(お手紙等)

ご意見内容別

ご意見ご要望お問合せ 15,341 件 71.7%

クレーム 5,557 件 25.9%

嬉しいご意見 522 件 2.4%

◆フード事業部門へのフィードバック

①いただきましたご意見から問題を発見し担当部署へ対応依頼を行っています。

・「お客様の声」の集計分析と、関連部署への情報提供

・ショップ起因の問題を「お客様の声に学ぶ」として毎月発信

②事業に係る全てのご意見を情報共有しています。

・毎日翌日始業前に、全スタッフにメール配信

・詳細情報は、お客様対応 DB にて全スタッフ

が閲覧可能

- ③モチベーションアップに繋がる「嬉しいご意見」を取り纏めて発信しています。
- ・毎月、前月にいただいた「嬉しいご意見」フード事業部門専用掲示板に掲出
 - ・毎週、ショップに寄せられる「嬉しいご意見」を全店に速報として発信

◆OM 研に参加して

お客さま対応において、何が正解で何が間違いなのか悩ましく思うことが多々あるのですが、各会員企業の皆さんの事例報告や、お世話役のご助言を持ち帰り、情報共有することで、お客さま対応のあり方や、問題解決に繋げております。ありがとうございます。

新刊書籍紹介

『消費者新時代』

池田 康平（消費者志向研究所代表）
（発行：風詠社 発売：星雲社）



レジ袋の有料化などにより、カスタマーハラスメント（顧客ハラスメント通称カスハラ）がエスカレートしたり、新型コロナ蔓延の影響で高齢者だけでなく一般人からの理不尽なクレームが増加するなど、消費者対応部門にとって大変難しい時代を迎えています。そんな時こそ、消費者対応を基礎から見つめなおす必要があるのではないのでしょうか。

その要望に応える本『消費者新時代』が出版されました。著者は消費者志向研究所代表の池田康平氏。松下電器産業株式会社（現パナソニック株式会社）時代から一貫して消費者対応に携わってきた著者の経験がいかに表現されています。ぜひご一読ください。



<主な内容>

- 第 1 章：消費者問題とは
- 第 2 章：消費者を理解する
- 第 3 章：消費者部門の役割
- 第 4 章：外部環境を知る
- 第 5 章：消費者安全とは
- 第 6 章：苦情対応の基本
- 第 7 章：消費者志向の醸成
- 第 8 章：情報収集と活用
- 第 9 章：消費者教育とは
- 第 10 章：信頼関係の構築
- 第 11 章：消費者志向経営

<池田康平氏略歴>

1969 年、松下電器産業株式会社（現パナソニック株式会社）入社。1975 年の大阪営業所消費者関連課を皮切りに、お客様センターなど一貫して消費者業務に携わり、2000 年、CS 本部にて本社職能として消費者関連業務を担当（参事）。2008 年、同社を退職。同年、消費者志向研究所を設立し、消費者志向研究会を主宰。消費生活アドバイザー取得。現在、ACAP（公益社団法人消費者関連専門家会議）個人会員。

新型コロナウイルス感染症関連アンケート 1

【2020 年 4 月】

新型コロナウイルス感染拡大・緊急事態宣言発令に伴う 会員企業の対応状況アンケート

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、会員各社がどのようにお客様対応体制を工夫されているか、また問合わせ状況に変化が見られるか、会社全体でのコロナ対策がどうなっているか、について会員各社にアンケートでおたずねしました。

アンケート実施期間 2020 年 4 月 20～23 日
回答社数 44 社 (回答率 68%)

1. 相談室の対応

通常通りの対応企業が半数近く、半数以上の企業がいつもと違う対応の体制をとっていたようです。どの企業もそれぞれの事業形態に応じて、いろいろな対策をとっていました。

回答で具体的に上がった対応を集計してみました。実際は回答の文面に記載されていない企業も多いのではないかと想像できます。

電話のガイダンスで対応体制の変更を伝えるようにした企業やホームページで窓口の対応状況を告知している企業もありました。

通常どおりの対応	21 社	48%
電話対応を中止	3 社	7%
電話回線を減らして対応	2 社	5%
メール受付中止	1 社	2%
受付時間短縮で対応	9 社	20%
交代勤務（人数削減を含む）	17 社	39%
在宅勤務	10 社	23%
一部在宅勤務	8 社	18%
時差出勤	1 社	2%
訪問対応を避ける・中止	2 社	5%

2. 対応件数

減っている企業の数が一番多く、コロナ関連の商品を扱っている企業では件数が増えています。企業側の対応時間の短縮・電話回線の減

少などにもよりますが、お客様側が電話相談を控えた可能性もあるかもしれません。

減っている (メールは増加している)	19 社 4 社	43% 9%
変わらない	10 社	23%
増えている (コロナ関連商品がある)	8 社 5 社	18% 11%
その他（商品・問い合わせ カテゴリーにより増減が違 う）	3 社	7%
未回答（不明）	4 社	9.1%

3. 企業全体での対策

各企業で新型コロナウイルス感染防止として推奨されている様々の対応をとっていました。

在宅勤務、時差出勤、交代勤務など

出社前の体温測定

(37.5℃超は出社しない)

社内でもマスク着用

手洗い・消毒、換気の徹底

3密防止策

出社が必要な場合の車通勤許可

出張制限、来客制限

会議・打ち合わせの中止・制限

エレベーターの使用中止

食堂の利用方法の変更、利用時間の調整

テレワーク用のパソコンのシステム整備

※各社の回答内容の詳細は、2020 年 4 月 21～24 日にメールにて会員の皆様に配信しました。

新型コロナウイルス感染症関連アンケート 2

【2020 年 7 月】

緊急事態宣言解除後の 各社の対応状況についてのアンケート

本年 4 月 7 日に発表された緊急事態宣言が 5 月 25 日に解除されました。緊急事態宣言解除後に、会員企業各社では対応状況がどのように平常化に向かっているかを尋ねるアンケート第 2 弾を実施しました。

アンケート実施期間 2020 年 7 月 1～10 日
回答社数 46 社 (回答率 72%)

1. 緊急事態宣言解除後の企業活動

1(1)勤務体制

宣言中と同じ	5	10.9%
元に戻った	11	23.9%
その他	30	65.2%

1(2)会議の在り方（複数回答）

全てオンライン会議のみ	5	10.9%
全て集合会議 OK	2	4.3%
社内の集合会議 OK	27	58.7%
支店等との会議はオンライン	28	60.9%
全て中止している	1	2.2%
元に戻った	1	2.2%
その他	1	2.2%

1(3)外出、出張の在り方

禁止	4	8.7%
市内県内は OK	15	32.6%
元に戻った	23	50.0%
その他	4	8.7%

1(4)研修やセミナー研究会等への参加

全て禁止	1	2.2%
自粛	26	56.5%
元に戻った	7	15.2%
その他	12	26.1%

2. 相談室運営の現状

2(1)勤務体制

宣言中と同じ	9	19.6%
一部戻った	10	21.7%

元に戻った	19	41.6%
その他	8	17.4%

2(2)お客様対応件数は 宣言中：

増えた	10	21.7%
減った	24	52.2%
変化なし	12	26.1%

解除後：

増えた	18	39.1%
減った	9	19.6%
変化なし	19	41.3%

3. お客様のお申し出に関して

申し出に変化がある	8	17.4%
申し出に変化を感じる	14	30.4%
特に変化等感じない	24	52.2%

4. OM 研事例研究会開催に関して

9 月頃なら参加できると思う	22	47.8%
9 月参加は難しい	11	23.9%
10 月 21 日事例研参加予定	10	21.7%
10 月 21 日参加は難しい	10	21.7%
回答なし・未定	5	10.9%

※集計の詳細は、2020 年 7 月 13 日にメールにて会員の皆様に配信しました。



新しい生活様式の中でのOM研活動に向けて

新型コロナウイルスの感染者は5～7月の経過をみて収まりかけたかなと思いきや、7月の中旬頃から第2波といわれるような感染者の増加です。私たちの活動の芽を押さえ込まれてしまうことがほんとうに残念ですが、収束させなければならないことも命題です。

私たち世話人も皆さんのことをとても心配しており、何かのお力になれないかとオンライン世話人会議で意見交換しています。アンケートなどをお願いしていますことやオンライン事例研を計画していますのはその表れですが、何かご要望や相談事がありましたら遠慮なくご連絡ください。できるだけお役に立ちたいと考えています。

2020年8月3日

お客様満足研究会 世話人一同



事務局からのお知らせ

4月と7月の2回、皆様の対応状況についてアンケートを取らせていただきました。ご協力ありがとうございました。

会員の皆様が集まっての事例研究会はまだ難しい様子ではありますが、オンライン事例研究会開催にむけて準備を進めております。



●事例研究会

1. 第104回事例研究会
8月26日(水) 中止
2. 臨時オンライン会員交流研究会
9月16日(水) 午後
オンラインでの交流研究会開催予定
3. 第105回事例研究会
10月21日(水)
オンライン事例研究会開催で検討中

●セミナー

年内のセミナーは全て中止とさせていただきます。

1. 第86回セミナー
9月16日(水) 中止
2. 第87回セミナー
10月7日(水) 中止
3. 第88回セミナー
11月18日(水) 中止

●難クレーム110番

お困りのこと、相談したいこと、会員の皆様に尋ねたいことなど、遠慮なく事務局までご相談ください。

お客様満足研究会だより (OM研レポート) 「第67号」
2020年8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://omken.org