

OM研レポート



目次

- 年頭所感
代表世話人 枡田和則
- リレー談義
第62回
井藤漢方製薬株式会社
木山 明子氏
- 事例研究会
第106回
(2020年11月18日)
第107回
(2020年12月16日)
- わが社の相談室
No. 12
備後漬物株式会社
補助株式会社
フジッコ株式会社
丸三産業株式会社
- 新聞記事から
- 事務局からのお知らせ

年頭所感

お客様満足研究会(OM研究会)会員のみなさま、
あけましておめでとうございます。

昨年はほんとうに大変な年でした。これまでインフルエンザの猛威が予測されパンデミックを警戒した年はありませんでしたが、新型コロナはまったく異質の感染症でした。人と人との接触をなくすことが報道されいろいろな行事が中止に追い込まれるなか、OM研究会も3月のセミナーを中止としその後も事例研究会、セミナーは中止を余儀なくされました。

世話人の私たちは「何とか会員のみなさん方のお役に立ちたい」と思いつつも、すぐに実行に移す手段が見えませんでした。運営方針等を決めていく「世話人会議」も集会することができずメールのやりとりで情報を交換していましたが、5月の世話人会議をオンラインでやろうということになり、実際にオンライン会議をやってみると、集会したときのような意見交換ができ感動したものです。

これを事例研究会やセミナーに適用できないか、さすがに講師を招聘するセミナーはすぐにはできそうにありませんでしたが、事例研究会はできるのではないかと意を強くし、8月にテストケースとしてのオンライン特別研究会を試みました。これに多くの会員の方々が参加してくださり、その評価も非常に高く、続けてやってほしいというご意見を多くいただいたことで会員のみなさまとの情報交換は維持できると強く感じました。

セミナーは開催できないままでしたが、事例研究会は9月から12月までオンラインで毎月行うことができて、それなりに一つ成長したOM研究会になったと感慨深いものがあります。

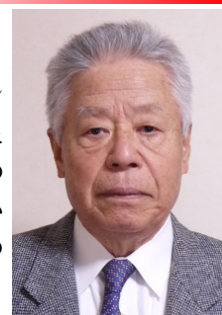
みなさま、ご協力誠にありがとうございました。qq

OM研究会の活動は今年19年目を迎えます。新型コロナのような猛威に負けずに運営できましたことを思えば、少々の雨や嵐にも負けずにやっていけるという自信ができました。是非とも来年の節目の20年につなげていきたいと考えている次第です。

セミナーはまだしばらく中止ですが、感染の度合いや社会全般の動向を注視して、開催を目指したいと考えています。その間、事例研究会をオンラインにて毎月開催を基本に、適切な研究会活動を展開して参りたいと思っております。引き続きみなさまのご協力をたまわりますよう、よろしくお願い申し上げます。

最後になりましたが、みなさまのご健康とご活躍、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。

令和3年正月
お客様満足研究会 世話人一同



代表世話人
枡田和則

リレー談義



第62回

お客様相談室について

井藤漢方製薬株式会社
お客様相談室
木山 明子



弊社は医薬品・健康食品の製造、卸販売、OEMの受託製造をしております。

1966年に東大阪市で漢方薬の卸売業として創業し今年で創業54年になります。

現在も本社は東大阪市にあり品質保証部お客様相談室は本社7階で稼働しております。

お客様相談室では電話対応、ホームページお問合せフォームからのメールやお手紙によるお問合せ等を社員4名で対応しております。

私は昨年（2019年）9月より15年担当していた営業事務よりお客様相談室室長として移動になりました。

お客様相談室の業務についてはマニュアル等もなく、商品情報についても社内共有されていないなど問題点を多く抱えておりましたが、他部署のご協力により少しずつ改善の方向に向かっております。

しかし、お客様への対応方法や難クレームについての対応の経験がないことから困惑していたところ社内の方より「OM研究会があるよ。勉強になるから入会

してみたらいいよ。」と教えていただき今年4月より入会させていただくことになりました。

入会直後のコロナ禍で、なかなか事例研究会やセミナー等が開催されませんでした。9月より「オンライン事例研究会」に参加させていただいております。

「オンライン事例研究会」では毎回、様々なクレームに対しての事例や参加企業様の対応方法や世話人の皆様の経験等のお話をお聞きすることができ、経験不足の私にとってとても貴重な勉強になっております。

毎月の事例研究会での発表や対応方法はその都度、相談室全員で共有し、今後の対応に実践していくよう話し合っています。

これからもOM研究会で学ぶことを応対業務に活かし、お客様にご満足頂けるよう日々精進していきたいと思います。毎回参加させていただきたいと思っておりますので今後も宜しくお願い申し上げます。

井藤漢方製薬
公式キャラクター

くろまるくん



事例研究会

◆◆第106回事例研究会◆◆

日時：2020年11月18日（水）

15:00～17:00

場所：Zoomオンラインミーティング

参加者：37社45名



<発表事例>

京都生活協同組合の事例

「カナダ産はちみつが固まってしまう」

（発表者：松尾 紀彦氏）

60代の男性から「常温で置いておいても、湯せんで溶かしても、はちみつがすぐ固まってしまう。この暖かい時期におかしい。調べてほしい」とのお申し出。

届いた現物を検査した結果、はちみつの特性により結晶化したと考えられ、長めに湯せんしていただければ再結晶化を防げることをお詫びとともに書面でご報告。すると、お客様から「具体的なデータがない。詳しい検査方法とデータが知りたい。固形化の一つの要因である容器の落下はない」とのご返信。

説明不足をお詫びし、再度はちみつの特性とそれによる結晶化を説明し、他社製品との成分比較分析は不可能なことをご報告。お客様は「せめて成分表示をのせてほしい。ほかにも同様の意見があったそうだが、納得されたのか？」とお申し出。

後日、2回目の回答書を持参し、ご不快の思いをされたことをお詫びし、「はちみつの糖の大部分はブドウ糖と果糖。ブドウ糖が多いほど結晶化が早い。カナダ産はブドウ糖が多いので固まりやすい。他からの同様の申し出も納得していただいている。今後品質管理を徹底する」ことを説明。その後連絡なく終了。

事例発表後、「容器を落とす」という部分では、「お客様は自分が悪いのではと思われるのでは？」という意見が出た。また、「再回答では、納得されていない部分を箇条書きにして報告しては」との意見がでた。

カタギ食品株式会社の事例

「ゴマ製品に青かびが発生した」

（発表者：居戸 明利氏）

ケアハウスにお住いの80代と思われる女性（N様）から「ゴマ製品を袋から瓶に移して使用していたら、青かびが発生したので捨てた。どうなっているのか？」とお申し出。

お詫びの上、瓶に水滴がついていた場合、かびが発生することがあることを説明し、連絡先をお伺いする。連絡先に代替品とし弊社NB商品に新商品を添付してお送りする。

N様より再度、「残っていたゴマを乾燥させた瓶に入れたがまた青かびが発生した。2回目よ、どうなっているの」との連絡あり。現品を着払いで送っていただくよう依頼。到着した現品を見てみると、確かに青かびがついていたが、弊社の瑕疵とは考えられなかった。

後日、品質保証部長名で、商品出荷後何らかの理由でゴマが水分を吸収し、かびが発生したという内容の報告書をお詫びの文言は入れず、N様に提出するも、「検査結果は？」とのお問い合わせ。

品質保証部長からケアハウスの担当者に、あくまでも健康面から、「N様がかびの付着したごまを食されているのでは」と架電。部長からケアハウスの担当者に再度電話し、これまでのN様との対応を報告、これで対応を終了したい旨お伝えする。

ケアハウスに連絡したことに対してN様からご不満とご不信の連絡があったが、これ以上関知しないことを社内決定。以後連絡なく終了。

第三者（この場合はケアハウス）に対応をたくすと、個人情報問題や告げ口問題が起こり、不満が発生しこじれやすいのでは、との意見が出された。「袋のままでご使用ください」など使用方法を記載してはとの意見も出た。

また、長話しの高齢者との対話は聞いているという姿勢を崩さず、30分をめどに終了するという会社が多かった。

◆◆第107回事例研究会◆◆

日時：2020年12月16日(水)
15:00～17:00

場所：Zoomオンラインミーティング
参加者：37社46名



<発表事例>

赤穂化成株式会社の事例

「豆乳の味や色がいつもと異なる」

(発表者：難波 栄次氏)

50代の女性(E様)から「豆乳24本をまとめ買いした。その中の一本が、いつもと味と色が違い、捨ててしまった。まだ23本残っているが、飲むのが不安。特に主人が心配している」と入電。心配をおかけしたことをお詫びし、体調の変化がないことも確認し24本すべて引き取り交換で対応。



E様から「代替品が届いた。最初の1本の他に2本開封している。配送業者に渡したので調べてほしい」との返信。到着した現品(空容器3本、未開封21本)を自社と製造会社で調査した結果、異常がないことを確認。品質保証部員から心配をおかけしたことをお詫びし、

- ・自社及び製造会社での調査の結果異常がない
- ・容器にも、品質劣化の原因となるピンホールなどの異常もない
- ・本商品は無調整豆乳で、大豆成分が沈殿することがあるが、品質に問題はない

との調査結果をご報告。同様な事態が発生した場合、中身を捨てずにお送りいただきたい旨お願いする。

その後代替品に関して、2回にわたって中身がどろっと固まったという申し出。2回目の申し出では代替品を送り、現品の引き取りを依頼するが、ご主人が廃棄してしまっていたため現品の引き取りはできず。3回目の申し出では先に現品を送ってくれたが、届いた商品は中身がほとんどない状態。

「外観の異常はなかったが中身が殆どなく調査が難しい状態。今後ぜひ中身のある状態でお送りいただきたい」とお願いし終了。

発表終了後に出された意見。

- ・大量購入の場合の交換については、本来は問題のある製品のみでの交換が基本だが、身体的な心配があればすべてを交換する場合もある。
- ・ピンホールの可能性という聞かれていない情報を出す問題が広がってしまう可能性がある。
- ・他部署でなくできれば相談室が対応した方がスムーズにいくのではないかな。

ワダカルシウム製薬株式会社の事例 「錠剤が変色した」

(発表者：服部 美子氏)

70才代の女性から「主人が服用中の錠剤の一つが変色した。このまま続けても問題ないか？主人が気にしている」とのメールが届く。交換を提案し、代替品を送付。ラップに包まれた変色粒及び残りの錠剤が届いた。



ご主人に、「変色でなく異物(特定できず)が付着。工場に着いたものではない」という調査結果を報告すると、ご主人は「それは認められない。納得できる回答を」と、淡々とした口調で要求。折り返しで奥様から電話。「私たちが何か着けたように言われて気分が悪い。もっとしっかり調べてほしい」とえらい剣幕。上司が折り返し電話して、対応の失礼についてお詫び、調査に時間がかかる旨ご了解いただく。

2週間後、奥様から「2週間たっても何の返事もない。不都合な結果が出ているのでしょう。書面で伝えて。寒いから体に気を付けてなどとマニュアル対応としか思えない」と益々ご立腹。その後10日間、何回も架電するもつながらないので、「まずは電話で一報をと思い何度も連絡しましたがご不在でお伝えできなかった。改めて連絡を差し上げるので、都合の良い日をお知らせください」との手紙を送付。

お客様より「〇月〇日の納品にて中止します」とのFAXが届く。「FAXにて中止の件承りました」との手紙を送付して終了。その後連絡なし。

お客様より「〇月〇日の納品にて中止します」とのFAXが届く。「FAXにて中止の件承りました」との手紙を送付して終了。その後連絡なし。

お客様より「〇月〇日の納品にて中止します」とのFAXが届く。「FAXにて中止の件承りました」との手紙を送付して終了。その後連絡なし。

お客様の責任をにおわすような対応は商品クレームから応対クレームに変わる可能性が大きい、報告書を何らかの方法で送るべきだったのでは、一貫して一人の対応者で通した方がよいのでは、複数のお申し出者にわたる場合主体者を見極めることが重要、などの意見が出された。

事例発表とは別に、「クレーム対応期間の時給を請求された場合の対応」「ネットなどへの悪口への対応」についても質問が出され、参加者間で意見交換がされた。

わが社の相談室 No.12

備後漬物株式会社 品質管理部



◆業務内容

漬物製造・販売/外食/カット野菜販売

◆相談室の概要

発 足 2020年3月

室員数 6名

◆年間相談受付件数

約 1,300 件

◆モットー

経営理念

「食を通じて、家庭に幸せと感動をお届けする」を念頭に、行動指針として以下の内容を掲げております。

経営理念、行動指針については名札の裏に入れ常に携帯しており、日々の業務で悩み、迷うことがあればこれらを読み返し、基本に立ち返る様にしております。

①心を高める

②笑顔と明るさ

③素直・謙虚・感謝

④プロ意識と強い思い

⑤創造性

⑥ベクトルを合わせたチーム力

⑦現場力、自助の精神

⑧信頼

◆社内でのフィードバック

問い合わせ、ご意見、苦情などの内容を集計し日々更新したものをメールにて関係部署である製造部門、営業部門、開発部門に発信を行います。また、週1回のミーティングで協議し自社ホームページのFAQの更新や品質の改善、今後の商品開発に活かしております。

◆OM研に参加して

自社窓口の問題点の確認や必要な備えを考えるきっかけとなり、世話人の方々から頂くアドバイスが大変参考になり改善に繋がっております。ご参加の方々の思いや意識の高さに触れ、相談窓口としての誇りを持ち、モチベーションを高めることができいております。

また、電話対応に限らず仕事に対する姿勢や考えを変えるきっかけにもなりました。何度かOM研に参加するうちにご助言や意見交換ができる方ともお知り合いになることができ嬉しく思っております。

福助株式会社

商品本部 お客様相談室



◆業務内容

「福助」と聞けば、ご年配の方なら「足袋」、女性なら「満足ストッキング」等思い浮かばれると思います。

足袋から始まった「福助」ですが、現在は足袋、ストッキング、靴下、肌着、新たにマスクと直接肌に触れる繊維製品を中心に製造、卸売、小売を行っており、今年度創立137年を迎えました。

◆お客様相談室の概要

1997年10月から消費者相談窓口としてスタートし、2004年2月からお客様相談室として独立部門となり、現在に至っています。

メンバーは4名（うち電話受付3名、品質管理部と連携しお客様への回答文及び代品・返品手配等1名）体制で対応しています。

◆年間相談受付件数

お問い合わせ件数は約3,400件(2019年度)で、内容は問い合わせ、クレーム、要望等。

◆社内でのフィードバック

・お客様からの声は、社内のイントラで社員全員が閲覧出来、毎日情報を公開しています（個人情報除く）。

・今年度よりお客様要望を正確に商品企画部に伝えられる様、月初に前月のお客様の要望事項を一覧表にまとめ、今後の商品開発及び改良に努めています。

・お客様相談室も隔週にミーティングを行い、情報の共有や知識向上を図っています。

◆OM研に参加して思う事

異業種の方に接し、業種は違いますが、同様の内容の悩みを抱えられておられる企業様の事例を参考にさせて頂くことが多々あります。世話人の方からの適切なアドバイスも参考になっていきます。

研究会後は相談室内で情報共有し、今後の個人のレベルアップにつながるよう努めています。



フジッコ株式会社 お客様相談室



◆事業内容

昆布、豆を中心に、惣菜、ヨーグルト、デザート等、幅広い食品の製造を行っています。

◆お客様窓口の概要

1976年に相談室を開設しました。フリーダイヤルは1993年に設置し、現在は社長直轄の部署としてお客様対応と情報発信にあたっています。



◆室員数

全9名（室長含む）

◆年間受付件数

（2019年度）

総件数：約10,000件

（お問い合わせ88%、ご指摘12%）

受付方法：電話90%、メール4.5%、手紙0.8%、その他4.7%クレーム件数

◆モットー

2020年度は「ひとつひとつを丁寧に 心に残る対応を」をスローガンにお客様に寄り添った対応を心がけています。

◆社内でのフィードバック

お客様対応の内容は全件入力し、社員が閲覧、検索のできるVOC検索システム（2016年導入）にて、毎日公開しています。また、お申し出の中から、商品、サービスの改善、改良に繋がる事例は「お客様情報会議」にて関係部署へ提案を行っております。さらにお客様相談室より壁新聞をシーズン毎に発行し、お客様の声をよりわかりやすく社内へ共有するため広報しています。

◆OM研に参加して

事例発表のみならず、日々疑問に思うことや、困りごとを共有する時間も設けていただけることで、お客様の期待するポイントや対応への工夫を学ばせていただいています。

マインドの面でも「相談室あるある」の情報交換で「うちだけじゃなかった」とホッとしたり、「それいいね、うちでもやってみよう」と良い刺激を受けたりと、互いにサポートしあう研究会での学びを室内で共有しています。他社の人との何気ない会話の中で、いつも「聴く」ことが仕事のコミュニケーターが「聴いてもらう」ことでの癒しも得られ、日々のストレス緩和にもなっています。

丸三産業株式会社 お客様相談室



◆業務内容

コットンを中心とした衛生材料や衛生用品（化粧綿、お茶パック、アルコール綿、医療脱脂綿等）の製造、販売。

◆お客様相談室の概要

品質保証部 品質保証グループの業務の一つとして開設されています。

受付方法は電話、メール、手紙の3通りで、品質保証グループ員のうち2名が受付を行っています。

◆年間相談件数

1,200～1,800件

（うち苦情は10～15%）

◆モットー

社是である

「考える 実行する 徹底する」

を基本とし、お客様のお気持ちや事情に寄り添った対応を「考え」、迅速に「実行し」、関係部署への周知を「徹底する」ことを心がけています。

◆社内へのフィードバック

お問い合わせ件数を内容別、商品の種類別に表やグラフにまとめ、お客様が関心を持たれているジャンルや改善すべき製造工程を可視化した「月まとめ」を毎月作成、社内へ配信しています。

特に周知すべきお問い合わせは月まとめに別枠を設け、具体的な内容を記述しています。

緊急性のあるお申し出は都度関係部署に周知し対応、対策を協議します。

◆OM研に参加して

他社様のご経験に根差した知見を分けていただくことのできる貴重な機会と考えています。

参加されている企業様は業種が多様で、他社様の対応をそのまま自社の対応に使う事のできない場合もありますが、逆に多様であるがために、自社では思いもよらなかった方法を知ることもあります。

臨場感のある事例から、一般論や理想論に収まらない実践的な対応を考えていくことで、今後ともお客様相談室員として、また部署として会社として成長していきたいと思っています。

新聞記事から

●「窓口業務 人が怖くなった」

2020年11月23日(月)

読売新聞の「人生相談」より

20代の女性公務員から「窓口業務を担当しているが、いきなり怒鳴りつけたり、理不尽なことを言うてくる人が少なくない。嫌な思いをする日々を過ごしているうちに、すべての来訪者が怖くなった。職場の環境は良く、上司や同僚ともはげましあっているが、それだけでは乗り越えられなくなりつつある。どのような心持ちでいれば来訪者を怖いと感じなくなるのでしょうか」という相談が寄せられました。

心療内科医の海原純子さんの回答は・・・

窓口業務は八つ当たりされても反論できず、ストレスが溜まりますね。反論されない相手と思いつぶん晴らしをする人が多い。

まず、相手の感情に巻き込まれないことが第一。相手は、あなた自身やあなたの仕事に苦情を言っているのではなく、自分の感情を吐き出しているということを認識することが大事。そして「これは自分の失敗や落ち度ではない」と心で

つぶやきながら対応してください。職場の仲間と気持ちを分け合うことはとても大切。また、嫌な記憶を消し去る努力も忘れてはならない。というものでした。

最近、会員の皆様のもとへも、コロナの影響でストレスを抱えた人が、無理難題を言うてくるが増えているのではないかと思います。参考にして頂ければと思います。

2020年11月23日(月)

前から窓口業務を担当しているが、嫌な思いをする人が多いです。

窓口には嫌な人がつて来ます。いきなり怒鳴りつけたり、理不尽なことを言うてくる人も少なくありません。嫌な思いをする日々を過ごしているうちに、すべての来訪者が怖くなった。職場の環境は良く、上司や同僚ともはげましあっているが、それだけでは乗り越えられなくなりつつある。どのような心持ちでいれば来訪者を怖いと感じなくなるのでしょうか」という相談が寄せられました。

人生案内

海原 純子
(心療内科医)

窓口業務 人が怖くなった

しつこくだけでは乗り越えられなくなりつつあります。窓口には嫌な人がつて来ます。いきなり怒鳴りつけたり、理不尽なことを言うてくる人も少なくありません。嫌な思いをする日々を過ごしているうちに、すべての来訪者が怖くなった。職場の環境は良く、上司や同僚ともはげましあっているが、それだけでは乗り越えられなくなりつつある。どのような心持ちでいれば来訪者を怖いと感じなくなるのでしょうか」という相談が寄せられました。

●コロナの影響で、

「ネット通信販売のトラブルが増加

2020年11月24日(火)

読売新聞の「暮らし・家庭」欄

国民生活センターが発表した内容についての記事が掲載されました。

主な内容は・・・

インターネット通販に関するトラブルが相次いでいる。新型コロナウイルスの感染拡大で外出を控える人も多く、今後もトラブルが増えるとみて国民生活センターは注意を呼びかけている。

国民生活センターに寄せられた相談件数は3月から8月にかけて月2万件を超えている。未成年者のオンラインゲームに関するトラブル

も増えている。

センターの担当者は「ネット通販にはクーリングオフ制度はない。事前に返品、解約の条件や、事業者の連絡先を必ず確認してほしい」と警告している

会員各社の中にも通販部門のある会社が多いと思われます。この記事は消費者に対して注意を呼びかけているのですが、企業の立場としても、考えておかなければならないことと思われます。

2020年(令和2年)11月24日(火曜日)

ネット通販 トラブル増加

外出控え影響

インターネット通販に関するトラブルが相次いでいる。新型コロナウイルスの感染拡大で外出を控える人も多く、今後もトラブルが増えるとみて国民生活センターは注意を呼びかけている。

国民生活センターは、今後入る契約はクーリング・オフ制度は、事前に返品、解約の条件や、事業者の連絡先を必ず確認してほしい。未成年者のオンラインゲームに関するトラブルをふまえて、国民生活センターは、未成年者の保護を目的として注意を呼びかけている。

暮らし 家庭

未成年者がトラブルに巻き込まれるケースが増えている。今年4月の相談件数は、前年同月の約8割に達した。小学5年生の母のスマートフォンでオンラインゲームに関する相談が多かった。国民生活センターの担当者は「ネット通販はクーリング・オフ制度はないので、事前に返品、解約の条件や、事業者の連絡先を必ず確認してほしい。未成年者のオンラインゲームに関するトラブルをふまえて、国民生活センターは、未成年者の保護を目的として注意を呼びかけている。」

事務局からのお知らせ

●事例研究会

引き続き、オンラインミーティングでの開催を月1回開催します。

1. 1月 第108回事例研究会
2021年1月20日（水）午後3時～5時
2. 2月 第109回事例研究会
2021年2月17日（水）午後3時～5時
3. 3月
事例研究会はお休みします。
4. 4月 第110回事例研究会
2021年4月21日（水）午後3時～5時

●セミナー

1. 第89回セミナー
2021年1月20日（水） 中止
2. 第90回セミナー
2021年3月
開催に向けて準備・調整中
ケーススタディから法的対応方法を学ぶ
「弁護士から学ぶ、難クレーム対応の法的判断と対応実践」
講師 光風法律事務所弁護士 岩永智士氏

●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69号」
2021年 1月 5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