

OM研レポート



《目 次》

-
- 年頭ごあいさつ
代表世話人 枡田和則
 - リレー談義
第 66回 世話人 野口昌則
 - 事例研究会
第115回 (2021年10月20日)
第116回 (2021年11月10日)
第117回 (2021年12月15日)
 - セミナー
第 94回 (2021年11月17日) 開催中止
 - わが社の相談室 No.16
井藤漢方製薬株式会社
株式会社赤福
 - 事務局からのお知らせ
-

年頭ごあいさつ

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

OM研究会は2003年5月に設立して活動を始め、今年が20年目のメモリアルな年となります。当時のお客様と企業との関係は今では大きく様変わりし、消費者優先の企業精神が根付いてきました。その過程を私たちは会員みなさま方と一緒に歩んできたということです。振り返れば長いようであつという間の道のりだったと思います。

特に一昨年从去年にかけての新しい感染症の猛威は、経験したことのない窮地に立たされましたが、オンラインでの研究会を催すことに多くの会員様が賛同してくださり危機を乗り越えました。改めましてみなさまに厚くお礼申し上げます。

また20年という長いおつきあいの絆はピンチに立たされても簡単に崩れるものではなく、むしろより強い絆を構築していけることを学びました。今年もこの感染症には悩まされることになるかも知れませんが、社会の変化に即応して進んでまいりたいと存じます。

先の会員みなさまへのアンケートではオンラインの事例研究会は会社にいながら

の参加ですから、通常に戻っても年に何回かはオンラインでやってほしいという要望がありました。なるほどそんなものかと感心したところです。

私たちはみなさまのご意見を柔軟に取り入れて、次の5年、10年に続くよう努力してまいります。そのためにも若い世代の方が世話人に参加してくださることが重要な課題だと認識しています。「我こそ」と思われる方、是非手を上げてくださるよう切望しています。

企業とお客様との関係をよりよく改善し維持していくために、OM研究会の活動は非常に有意義だと考えています。みなさまと一緒に研鑽してまいりたいと思います。

本年もどうかよろしくお願いいたします。

末筆になりましたが、みなさまそして会社様のご多幸、ご発展を心よりお祈りしています。

2022年（令和4年）正月
お客様満足研究会
世話人一同



代表世話人 栢田和則



リレー談義



第66回

いろいろな仕事に役立つ お客様対応の経験

お客様満足研究会
世話人
野口 昌則



お客様満足研究会では、私は今『OM研レポート』の編集を担当していますが、OM研とは離れて、京都のある小冊子の編集の仕事もしています。主な仕事は、年4回発行の冊子の特集ページの内容決定とご寄稿者を毎回12名お願いすることです。ジャンルが重ならないようご寄稿者を募集するのは大変です。

さて、ご寄稿者が決まったら、原稿を締め切りまでにいただかなくてはなりません。これがまた至難の業で、必ず1～2名は締め切りを大幅に遅れる方がいます。お電話して何とか原稿をいただかなくては、冊子が発行できません。逆クレームを伝えることになるのですが、ここで、お客様対応で培ったノウハウが役立ちます。決して相手を責めず、言い分を気長にお聞きします。すると、ご寄稿者もだんだん申し訳なく思い、必ず最終締め切りまでに送稿していただけます。しかも、その冊子のファンとなってくださり、次号に寄稿いただける方までご紹介していただけます。

グッドマンの法則ではありませんが、対応がスムーズにいけば、冊子の宣伝はしていただけるし、様々な人を紹介していただければ、編集業務がはかどります。

ご愛読者からのクレームで一番難しいのは、原稿の内容についてのクレームです。一般企業ではサービスクレームの対応が難しいのと同様です。私が現役時代を過ごしたデサントでは自社に非がある場合、よほどのクレマーからでない限り、代替品か返金でほとんどご納得いただきました。京都の小冊子の内容クレームの場合にも、ひたすら真摯にお聞きし、ご意見に謝意を表し、今後の参考にさせていただく旨を訴えるしかありません。この受け答えについても、相談室での経験が本当に役に立っています。

現在、お客様対応のお仕事に日々奮闘されておられる皆様、本当に大変と思いますが、今のこの体験が将来、お客様対応には言うに及ばず、いろいろなところで役立つと信じています。



事例研究会

第115回事例研究会

日時：2021年10月20日（水）

14:00～16:30

場所：オンラインミーティング

参加者：40社 46名



参加者全員の様子と
司会進行役をつとめる
世話人の高城氏



<発表事例>

株式会社池田模範堂の事例

（発表者：小幡 珠紀氏）

20～30代の女性から、第二類医薬品と思われるステロイド入りのかゆみ止めを使用した

が、「まったく効果がない。表示とまるで違う」とのお申し出。

一次対応者が対応するも途中で切電。その後二次対応者が引き継ぐ。製造番号などを聞くと、効果がない、交換できないか、できないなら回収しての一点張り。

そこで、今回に限り新しい商品を送るので、相性なども含め効果を確認してほしい旨お伝えすると、お客様は「今までのとは違うのですね。試します」とのお返事。発送のため個人情報をお聞きするも、お答えにならず、逆に返品発送のため当方の住所を確認される。その後もお名前や製品名などをお聞きするもお答えにならず、何か問題があれば連絡しますとのお言葉で終了。

個人情報も言わず、一方的にしゃべるお客様で、不信感がつり、寄り添うことができなかったのが反省点。

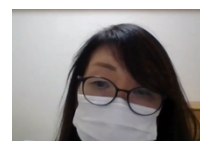


個人情報も話されず一方的にしゃべるお客様には、基本的に対応できないが、やむを得ない場合、ヤマト営業所止めで対応することも可能。電話番号を教えてもらえなくても、ナンバーディスプレイに出ている場合、かけても法的には問題ない。念のため許可を得た方がよい、などの意見が寄せられた。

ミズノ株式会社の事例

（発表者：竹中 敬子氏）

50代の女性から「テニス用グリップテープがべとべとで手が汚れ使いものにならない。返品できるか」とのメール。



購入店などを質問すると、「フリマアプリで購入し、出品者に連絡するとメーカーに問い合わせてみたらと言われた」とのこと。

フリマ、メルカリでの購入品は、流通経路や保管、取り扱い状況が不明なためメーカーは直接対応しない旨お伝えする。その後連絡なく終了。

フリマアプリやオークションなどで購入された商品のお申し出には、出席者のほとんどが、出品者との交渉をお勧めしているということだった。

<新メンバー紹介>

担当者交代で初参加くださった株式会社明治小林勇二氏にごあいさついただいた。前任の内藤英介様、長い間ありがとうございました。またいつかご参加いただけることをお待ちしております。



<質問コーナー>

直営店の態度が悪いなどサービスクレームへの対応の仕方についての相談が寄せられた。

またコロナの影響で普段なら気にならないウェアの匂いや油の匂いなど神経質なクレームが増えているとの報告がなされた。

<情報交流会>

事例研究会終了後、情報交流会が行われた。参加は17社だった。

第116回事例研究会

日時：2021年11月10日（水）

14:00～16:30

場所：オンラインミーティング

参加者：38社 44名



参加者全員の様子

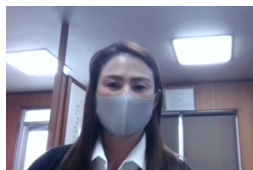
<発表事例>

四国化工機株式会社の事例

（発表者：倉本 美津子氏）

40～50代と思われる女性から、紙パック豆腐の取扱店やその他の購入方法について、また豆腐だけでなく出汁やたれ、厚揚げも近くのスーパーに卸してほしい、などのメールが何度も届いた。通販部門にも電話が入りパンフレットを10冊以上送らせていただいた。

同じ内容なので、今回で終了させていただきたいと丁重にお断りするのもありでは、との意見が



寄せられた。

株式会社福助の事例

（発表者：岩本 岩本 香代氏）

女性のお客様から「2足組のタイツの一足にBACKマークがついていなかった」とのメール。



マーク付け忘れをお詫びし、現品の発送をお願いするも、バックマークのない当該商品の写真だけが送られてきた。寒くなるので同じ商品が必要とのことで、購入後レシートと当該商品を送ってもらえば返金すると回答。オンラインショップで購入した際の「商品発送」（住所記載）の連絡メールが転送されてきた。当該商品は捨てたとのことだったが、マーク付きの商品の返送の為お客様の住所に返送用封筒をお送りすると、今度は勝手に住所を使用したとのクレームに。そのことをお詫びしクレジットへの返金で終了。

現品確認前にマークの付け忘れと認めるような発言は避けたほうがよい。苦情のメールに対して何度もメールを送信するより早めに電話対応に切り替えてもよかったのではないかと。お客様から送られてきたメールで判明した住所は無断使用にはならないが、一応了解を取り付けた方がよかったのでは、などの意見が出された。現物もパッケージも確認できていないことで対応が難しくなった事例だった。

<情報交流会>

事例研究会終了後、17社の参加で交流会が行われた。

第117回事例研究会

日時：2021年12月15日（水）

14:00～16:30

場所：オンラインミーティング

参加者：37社48人



司会進行役を務める
世話人の高城氏



<発表事例>

タイガー魔法瓶株式会社の事例

（発表者：赤嶋 弘樹氏）

50代の男性のお客様から「イベントでもらった回転機が3～4回の使用で故障した。商品交換をしてほしい」との入電。無料修理対応を申し出るがその後現品が届か



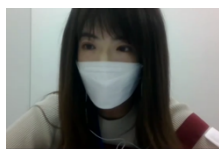
ず。1年数か月後に最初の電話主とは別の方から無償修理の再要求の電話が入るが、連絡がなかった間に保証期間が過ぎてしまっているの有償修理になると申しあげると、お客様は話が違うと激怒。その後聞くに堪えない侮蔑的な言葉をはき、無料修理を主張。室長対応となり無料修理の要求を受け入れることになった。

申し出者はだれかの識別は忘れてはならない、2番目の申し出者は大変失礼な言葉を繰り返しているのに対応を打ち切ってもよかったのでは、対応者によって対応が変わった時はその対応の根拠を社内ではっきりしておくべき、などの意見が寄せられた。

小林製薬株式会社の事例

（発表者：寺田 亜以氏）

70代の男性から「御社の箱の中に他社の製品が入っていた。今後不安で御社の製品を買えない」と入電。



品質管理部門へ確認の結果、そのようなことは絶対なく、また他社の商品は箱に入っていない製品であることが判明。それをお客様にお伝えすると「御社の箱であることは事実。スプレーは別会社のもの。これでは怖くてたまらない。警察、消費者センターへ行くわ」と切電。

他社の商品とはいえ、自社の箱に入っていたので、事故につながる恐れもあり、購入店を確認し店舗の陳列商品を調べる必要があったのでは、との意見が寄せられた。このお客様とは一回30分以上の通話が続いていたとのことだが、それ以上続くようなら切電するという会社が出席40社の半数ぐらいとなった。

世話人から、高齢者の比率が高くなっている現状を考えると、時間が長くなってもじっくりお付き合いしてあげて欲しいとの要望が出された。

<質問コーナー>

事例発表終了後、なりすまし対策やジェンダー表記の問題やお客様情報の社内フィードバックなどに関する質問が寄せられ、活発な意見交換がなされた。

<情報交流会>

事例権終了後の情報交流会では、16社の皆さんが参加し、それぞれのグループで活発な討論が行われた。

～～情報交流会へのお誘い～～

昨年4月の事例研究会から、事例の紹介終了後に情報交流会を開催してきました。多い時で17社の皆様に参加くださっています。参加されている皆さんからは、事例の紹介・検討もさることながら、オンラインとはいえ交流会での会員同士の会話が非常にありがたい場になっている、とのお声をいただいています。

事例研究会の中のプログラムの一つとして、全員参加とすることも可能ではありますが、現時点では任意参加としての開催を続けています。

とはいえ、もっとたくさんの皆さんが事例研究終了後も交流をしてほしい、交流会を有効に活用していただきたいというのが本音です。

あの方と話をしたい。あの会社の方にご意見を伺いたいことがある、会社も近いのでプライベートのお誘いをしたい、などなど、気取らず、気負わず是非ぜひご参加ください。

セミナー

第94回セミナー

クレーム対応

返信メール作成向上講座【応用編】

「お客様の気持ちを汲んだ返信メール作成をマスターする」

2021年度「クレーム対応 返信メール作成講座」を基礎と応用に分けて企画しました。

昨年7月21日（水）に第92回セミナーで基礎編を開催し、第2弾の応用編を11月17日の

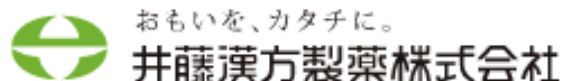
第94回セミナーで予定していましたが、参加申し込みが最低開催人数に至らず、残念ながら中止いたしました。

お申込みいただいた皆様には、せっかくの研修機会をご提供できず、申し訳なく、お詫び申し上げます。

近年メールでの申し出が増えていの中で、返信メールの作成のコツは是非マスターしていただきたいテーマだけに、開催できなかったことは主催者としても残念でした。

わが社の相談室 No.16

井藤漢方製薬株式会社 お客様相談室



◆業務内容

医薬品・医薬部外品・化粧品及び健康食品等の製造、販売。

2021年、創業55周年を迎えました。

◆お客様相談室の概要

本社 品質保証部に所属。

室員数：室長含む4名体制。

◆年間相談件数

電話、メール、手紙、他部署依頼

2020年度 3,621件(クレーム対応 約3%)

◆モットー

2021年度は「ハートフルでワンダフル戦略」をスローガンに仕事に励んでいます。

お客様に寄り添い、まごころのある対応を心掛ける。

◆社内へのフィードバック

日々の対応記録を関連部署所属長へメール配信。

また、月に一度、貴重なご意見をピックアップし関連部署へメール配信、社内会議にて発表。お客様の相談内容により相談室より新商品アイデア提案等に活かしています。

◆OM研究会に参加して思うこと

他社様や世話人の方々の経験談や的確なアドバイスが、たいへん勉強になります。

毎月の事例研後には必ず部署内で情報を共有し、対応の参考にしています。

他社様の事例が今後対応するかもしれない難クレーム等にも事前準備ができ心構えにもなります。

困ったことを気軽に相談できることが、対応者として安心でき、参加させていただいて感謝しています。



株式会社赤福 お客様相談室



創業は1707年（宝永4年）。

社是は「赤心慶福」（いつわりのない心をもって人の幸せを喜ぶ）。

この社是のもと、コンプライアンスを遵守し、食べて安全、食べておいしい商品を提供し続ける所存でございます。

お客様相談室の発足は15年前。「常に安心・安全を提供する」ことを念頭に活動してきました。

年間寄せられるお客様からのお申し出やお問い合わせは約9000件。

主に2名の室員で奮闘・対応しています。

お客様満足研究会には、多忙のため暫く出席できておりませんが、大変役立つと思っておりますので、可能になればぜひ出席いたします。



事務局からのお知らせ

～事務局長からのメッセージ～

会員の皆様

明けましておめでとうございます。

本年もどうぞよろしくお願いいたします。

年頭のあいさつの中にもありますように、本年は創設20年を迎えるメモリアルな1年となります。

そこで本年5月より、記念の催しやアンケート調査、記念誌の発行、ささやかではありますが記念祝賀会、記念講演、記念セミナーなどを計画しております。

会員の皆様におかれましてはコロナ感染症がおさまらない中大変と思いますが、上記企画等にご賛同、ご協力とご参加を頂ければ幸いに存じます。

そして今後の5年10年を皆様とともに研鑽して参りたいと思っています。

新しい1年、よろしくお願い申しあげます。

お客様満足研究会
事務局長
朝倉 公治



●今後の予定

《事例研究会》

1. 2022年1月 第118回事例研究会
1月19日（水）14：00～

2. 2022年2月 第119回事例研究会
2月16日（水）14：00～

※2月の研究会は年度はじめに施設見学付きを計画していましたが、コロナウイルス変異株の感染の状況を考慮し、オンラインでの開催といたしました。

3. 2022年3月
事例研究会はありません。

《セミナー》

1. 第95回セミナー

【参加申込受付中】

2022年1月26日（水）

13：00～17：00

高齢者対応研修 【応用編】

講師 株式会社JBM コンサルタント

主席講師 中尾 知子氏

2. 第96回セミナー

2022年3月16日（水）

13：00～17：00

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73号」

2022年1月10日発行

発行者：お客様満足研究会

T E L：080-2488-7349

F A X：0721-28-1672

E-mail：omken.jimukyoku@gmail.com

ホームページ：http://omken.org