

お客様満足研究会だより

OM研レポート



《目 次》

- 事例研究会
 - 第123回 (2022年7月20日)
 - 第124回 (2022年9月21日)
- セミナー
 - 第98回 (2022年7月27日)
 - 第99回 (2022年9月28日)
- お客様満足 役立ち情報
- 私の趣味・特技・活動
 - 菊正宗酒造株式会社 堀 栄子様
- 事務局からのお知らせ

事例研究会

第123回事例研究会

日時：2022年7月20日（水）

14:00～16:30

場所：オンラインミーティング

参加者：35社 46名



参加者全員の様子



司会進行を務めた高城世話人

<発表事例>

東洋アルミエコープロダクツ株式会社の事例

（発表者：福山 安紀子氏）

高齢の母親の代理で娘様から「アルミホイルの真ん中がくっついて、しかも変色しています」とお母様宅から入電。お詫びし、着払いにて現品を送っていただく。現品が到着し、着払い伝票の住所に代替品を発送するが、住所がわかりにくく代品を届けられない。一方で、娘様から「指定日に届かない」との連絡。事情を説明し、娘様宛にお送りすることで了解を取り、送り直し。

娘様のお宅に代替品も無事に届き、娘様から感謝のお電話があり終了。

<発表後のグループ討議>

お客様が高齢者や身障者で受け取りが難しいのがわかっている場合、確実な送り先を確認した方がよいのでは、また配送業者とお客様で直接やり取りしてもらった方がスムーズにいく場合がある、などの意見が寄せられました。

代替品の受け取りができなかった例として、引越し前の住所に発送した事例、発送した荷物



が宅配ボックスに入っていてお客様が気付かなかった事例が紹介されていました。

株式会社アイシンの事例

（発表者：堀之内 和夫氏）



高齢で電動車いすを使用されているお客様から、点検を依頼する電話が入る。点検は購入店をお願いしている旨申し上げるが、購入店を覚えていらっしゃらない。お客様の個人情報をお聞きし、サービス担当が過去の履歴を調べた結果、販売店が判明。販売店で修理ができた。

お客様の話しぶりが非常にわかりにくく、聞き取りに苦労した事例でした。実際の対応の録音音源そのものの紹介があり、参加者の皆さんはこの対応に感心していました。

<発表後のグループ討議>

聞き取りにくいお客様の場合、ご家族や知人など事情のよくわかる方に代わってもらうようお願いするという意見が多く出されました。また文字でのやり取りに変えるという会社もありました。一度切電し、録音したものを聞きなおして再度対応するという意見も寄せられました。

<ちょっと困ったこと>

女性限定商品の販売を始めた会員企業から、男性の対応についての相談がありました。

女性が対応をするのが無難だが、男性が対応する場合も恥ずかしがらずに冷静に対応するという意見が寄せられました。

また、最近の情勢として値上げについてのお問い合わせが増えつつあり、対応に苦慮しているという情報も紹介されました。

<情報交流会>

テーマ「他部門との連携」

品質保証部門・生産部門・営業部門など関連部署と定期的にミーティングを持ち、お客様の情報を伝えている会社が多くなっていました。緊急を要する場合は、経営会議と当該部署に報告し対応を検討しているようです。

第124回事例研究会

日時：2022年9月21日（水）

14:00～16:30

場所：オンラインミーティング

参加者：46社 56名



参加者全員の様子

<発表事例>

小林製薬株式会社（通信販売部）の事例 （発表者：赤木 淳哉氏）

20～30代と思われる男性から「Yahoo! Japanに製品Eの広告が出る。何でだ?」との入電。気分を害したことをお詫びし、Yahoo! Japanの仕組みなので当方では対応できない旨説明するも、お客様は「てめえらの広告だ。なんとかしろ。バカ野郎」と罵詈雑言。



Web担当の上席から架電し、お客様と一緒に解除作業をするも解決できず。暴言が続くので、切電。その後も何度も入電するが、対応できない旨伝える。

「どうしても消えない。責任者を出せ」と再度の入電。相談室の上席から「私どもでは、非表示設定のことはわかりかねるので、Yahoo! Japanのお客様サポートセンターの専用ダイヤルをご案内します」と回答。お客様は「なぜ広告を出している? パソコンを家族で共用していると子供や女性も見ると。広告を出すな」と不平不満を申されて終話。その後、入電なし。

<発表後のグループ討議>

他社に起因する問題で自社では解決できない申し出の対応について、グループに分かれて討議しました。他社に連絡していただくのを基本としている会社が多数でした。その場合必ず事前に当該企業に連絡をしておくことが大切で、内容が両社ともに関連性が深い場合、両社で解決にあたる場合もあるとの意見が出ていました。

株式会社赤福の事例

（発表者：山本 城伸氏）

40代と思われる女性から「空港で買った商品に毛髪が入っていた。写真もとってあります。大好きなので残念」とのメールが届いた。



ご不快な思い、ご心配をおかけしたことをお詫びし、お手元に現物があればお送りいただきたいが、もし現物がない場合対応が難しい旨を返信。

お客様から返信へのお礼と写真を添付したメールが届くが、現品は廃棄済み。

連絡メールと写真添付のお礼とともに、今回はお詫びする対応しかできないことを回答。お手数をお掛けしたことに対して別の品をお送りすることを併記。お詫びの品を発送。品物を送ってくれたことへのお礼の返信があり、終了。

<発表後のグループ討議>

異物及び現物がない場合の対応について、熱心に討議されました。写真だけの場合基本的に対応しないという会社が殆どでしたが、真実性が確認されれば対応するという会社もありました。

<ちょっと困ったこと>

日本薬品開発株式会社から、クレジットカードによる不正購入への対応について、フマキラー株式会社からは、調査中に他社の製品とわかった時のお客様への報告で納得してもらえない場合の対応についての相談が寄せられました。

<情報交流会>

テーマ「対応に困った時の対策と対応のための情報収集」

アマゾンの定期購入の解約などのトラブルで困っている場合の対応などについての例が紹介されました。情報収集方法については、お客様満足研究会やACAPから得るといふ企業が大半を占めていました。

<体験参加紹介>

株式会社ドンクの津田様と山口様が体験参加されました。正式入会されることを楽しみにお待ちしております。

セミナー

第98回セミナー

クレーム対応 実戦講座

『クレーム対応における

担当者の対応力アップと対応チームの工夫点』

日時 2022年7月27日(水)
13:00~17:00

場所 オンライン

講師 榮井 彰成氏

(お客様満足研究会 世話人)



【講師の榮井氏】



【参加者のみなさま】

講師の榮井氏がお客様対応、電話対応について意識していること、心がけてきたこと、さらには事例研究会の場でアドバイスしていることなどをまとめて、参加者自身や所属チームの運営に役立つ内容が盛り込まれたセミナーです。

主な内容は、1) お客様相談について考える。(お客様相談という「しごと」と電話対応という「作業」の違い) 2) 電話を受ける前に 3) 電話対応の流れ 4) 電話対応の10のポイントと工夫点 5) チームとしてのお客様相談(対応ツールの共有)などで、これらのテーマにそって、セミナーは進められました。

講義のところどころで、お客様対応をスムーズに運ぶためのトレーニング(練習)も盛り込まれました。

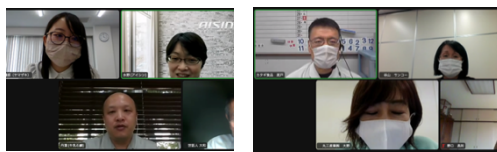
第一印象の大切さを実感するため、電話の第一声を一人ずつ全員が行い、他の人の発声で印象に残る第一声を体感しました。

3~4人が組になって、ペアを変えながらあいづちと復唱だけで、相手の話を引き出す練習も、電話対応でお客様にどんどん話をしてもらうためにはあいづちと復唱がいかに大切かに気付かされました。

もう1つのトレーニングは、相手の趣味や家族などについて、オープン質問だけで話し手からたくさん聞き出す練習です。お客様対応ではお客様から聞き出さなければいけないことが多くありますが、クローズ質問ばかりで尋問されているかのように感じてしまう聞き方でなく、自由に話していただくオープン質問が不可欠であることも体感できました。

チームで共有しておくよい項目については資料集として提供され、テキストと合わせて、日々の電話対応で実戦練習を積み重ねることがお客様相談チームの対応力アップにつながるでしょう。

参加者アンケートでも、「お客様対応は"いかに心を通じ合わせる"かがポイントだと感じました」「今までクローズ質問ばかりをしておりお客様にとって尋問のように感じるあまり良い対応ではなかったと痛感しました」などのコメントが書かれていました。



【グループに分かれて討議する参加者】



講師より

お客様相談では、ストレスが溜まることもしばしばありますが、自分でストレスの原因を作っていることが案外多いのです。自分でストレスの原因を作っている要素やストレスを溜めないためのコツをお伝えしました。

事例研究会で、お客様満足研究会の会員の皆様がお客様からの質問・問い合わせに「答える」ことに意識が向きすぎているように感じています。こちらが答え、話すより、あいづちや復唱で「聴いていますよ」「お気持ちはわかります」「もっとお話を聞かせてください」と聞き手に回ることの方が、解決への近道であることを知っていただき、そのための技術を磨いてほしいと願って講義を進めました。

第99回セミナー

クレーム対応 Eメールセミナー
基礎から応用まで、返信メール作成講座

日時 2022年9月28日(水)
10:00~17:00
場所 オンライン
講師 中尾 知子先生
(株式会社JBMコンサルタント
主席講師)



【講師の中尾知子先生】



【参加者の皆さん】

Eメールのセミナーで「基礎」から「応用」まで一日かけて行った初めてのケースでした。

主な内容は、

- 1) Eメール対応と電話対応の違い
- 2) お客様の気持ちを文面から読み取る
- 3} お詫びメールのストーリーライン
- 4) 共感フレーズとお詫びフレーズ
- 5) お詫びメール作成のポイント

などで、カリキュラムに沿ってセミナーは進められました。特に中尾講師が重要視されたのは「お客様からのメールの短い文面から、その裏に隠れた真の感情を読み取るのが、相手の心に届く返信メールにつながる」ということでした。

返信メールで、どんな要素をどの順で配置すればよいかというお詫びメールのストーリーラインは、お客様の申し出に対して、抜け落としがちな、出来事への驚きやお客様の気持ちへの共感を盛り込むことが不可欠であることに改めて気付かされたことでしょう。

カリキュラムの要所所で個人ワークとグループワークを組み合わせ、先生の講義を聞くだけでなく、自分の意見をグループ内で発表し、他のメンバーと意見交換して、グループとしてのまとめをするという流れで行われました。

セミナーの仕上げには、用意された返信メール文の修正、お客様の申し出メールに対して共感とお詫びのフレーズを考えて返信メールを作成するトレーニングを行った上で、最後にお客様の苦情に対して一からお詫びの返信メールを作成するトレーニングで締めくくられました。グループ討議の中で自分が組み入れていなかった要素や表現を他の参加者の作成例で知ることができ、またグループごとのまとめ発表と中尾先生の講評・補足説明を通じて、また別の工夫点や表現を知ることができました。

テキストとは別に提供された、メール文で使えるフレーズ集は、ワンパターンにならないための表現がたくさんまとめられていて、日々のお客様対応で活用することで、表現の幅が広がっていく、とても貴重な資料でした。



【ブレイクアウトルームでグループに分かれて討議する参加者】

お客様満足 役立ち情報

大阪府消費者センター 「笑い DE 学ぶ消費者トラブル 2022」（動画）作成

大阪府消費生活センターは、喜劇俳優が消費者トラブルと対処法をコントで解説する動画を作成しています。

●「笑い DE 学ぶ消費者トラブル （シニア編）」 （2022年7月12日作成）

吉本新喜劇の間寛平さん、森田まり子さん、そして信濃岳夫さんが定期購入や点検商法、新聞購読の訪問販売や訪問購買に関するトラブル事例についてコントで演じ被害を防ぐポイントをわかりやすく説明しています。

●「笑い DE 学ぶ消費者トラブル HS（ハイスクール）編 2022」 （2022年7月21日作成）

お笑いコンビ「アキナ」と吉本新喜劇の森田まり子さんが、若者が陥りがちなトラブルと対策について動画で分かりやすく解説しています。
動画は5種類あり、一本5分程度。

「18歳は大人です」では、4月の民法改正で成人年齢が18歳に引き下げられたことを受け、未成年者に認められている契約の取り消しができなくなったことなどを説明しています。

このほか、「クレジットカードやリボ払いによるトラブル」では大量の買い物をして、リボ払いで返済期間が長くなり、また返済総額が膨らんだ2人が、期日までに支払えないと、将来、家や車のローンが組めなくなる恐れがあることを知ります。

人の相談に応じるアルバイトを始めたが、サイト利用料や手続き費用の請求を受けて驚く「アルバイトや副業によるトラブル」や「マルチ商法による暗号資産のトラブル」などの動画もあります。

なお、昨年作成された「笑い DE 学ぶ消費者トラブル HS（ハイスクール）編 2021」では、詐欺サイト、未成年の契約、エステ・美容医療などのに関するトラブル事例と対処法を、お笑い芸人の「見取り図」と森田まり子さん（吉本新喜劇）が面白く演じています。

これらの動画に関するお問い合わせは、受託機関である「公益財団法人 関西消費者協会」（TEL：06-6612-2330）まで。



表紙写真 関谷学校 講堂(岡山県備前市)

私の趣味・特技・活動

野球観戦

菊正宗酒造株式会社
品質保証部
お客様相談室
堀 栄子 様

コロナ禍で窮屈な日々を強いられてからもうすぐ3年になりますが、様々な行動制限があった中、私が熱中していたのがネット配信の野球観戦です。

本来なら、現地で打球音や歓声を肌で感じつつ手拍子・声援を送り、プレーごとに一喜一憂するのが醍醐味なのですが、コロナが拡大しはじめた当初はプロ野球の開幕も危ぶまれ、しばらくの間は無観客で行われることになりました。球場を訪れることもままならない上に、私が好きなパ・リーグはテレビ中継が少ない…何とかして試合を観戦する方法はないだろうか？ということでした。たどり着いたのが、ネット配信による観戦です。

テレビに接続する機器の購入、配信サービスの契約など、少々費用はかかりますが、観たい試合がほぼ全て視聴できる喜びは想像以上に大きく、日々の試合が楽しみで仕方ありません。仮に生中継に間に合わなくても、1週間は見逃し配信があるので安心。記録には残らない、でも勝負を左右するであろう一瞬のプレーも"特等席"でじっくり見られます。便利なサービスに感謝です。

毎試合欠かさず見ていると、その日の勝ち負けや成績だけでなく、チームの雰囲気も分かってきますし、何より選手達への愛着が湧いてきます。長いリハビリを経て復活した選手、期待されながら思うような活躍ができず、1軍2軍を往復する選手、他球団へ電撃移籍する選手、数少ないチャンスをものにして輝きだす選手…結果を出さなければ居場所がない、厳しいプロの世界で戦う選手一人一人にドラマがあり、生身のストーリーに心を動かされます。

最近では采配を取る監督、選手を支えるコーチにまで思いを巡らせています。手塩に育ててきた選手の活躍は、きっと自分自身の成功以上に嬉しいのだろうな…と、ベンチで大喜びする姿が映し出されるたびに涙腺が緩みます。

こんな調子ですっかりネット観戦に慣れてしまいましたが、行動制限もかなり緩和されたので、今後はまた球場を訪れる回数を増やしていこうと思います。



長年の応援仲間と現地で再会！

事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 2022年11月
第126回事例研究会
11月16日（水）14:00～
2. 2022年12月
第127回事例研究会
12月21日（水）
13:00～17:00
大江ビルでの集合研究会を予定
情報交換会も3年振りの開催を計画しています。
3. 2023年1月
第128回事例研究会
2023年1月18日（水）
14:00～

●難クレーム110番

080-2488-7349

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。

《セミナー》

1. 第100回セミナー **中止**
2022年11月22日（火）
13:00～17:00
先進企業から学ぶ、我が社のクレーム対応とお客様の声の活用
2. 第101回セミナー **開催未定**
2023年1月25日（水）
13:00～17:00
クレーム対応実践道場
ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応

※第125回事例研究会

（2022年10月19日開催）の記事は次号、第77号OM研レポートにてご紹介します

■趣味・特技・社会活動など、会社のご自分とは違う一面を紹介

前回の第75号に引き続き、会員の皆様の仕事を離れた違う一面を紹介するページが始まりました。趣味や特技、社会活動などについて、「私もこんな特技があるよ」「こんな趣味でリフレッシュしている」などを大募集しています。原稿をお寄せいただくか、あるいはインタビューをさせていただきOM研レポート担当世話人が原稿を書いて紹介する、どちらでも構いません。

会員の皆様からの紹介・連絡をお待ちしています。ご指名をお願いすることがあるかもしれません。その節はどうぞよろしくお願いします。

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第76号

2022年10月30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：https://www.omken.org