

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2023 年 4 月

No.

78

《目 次》

- リレー談義
第 68 回 宝ホールディングス株式会社 詫間 彩さま
- 事例研究会
第 128 回 (2023 年 1 月 18 日)
第 129 回 (2023 年 2 月 15 日)
- わが社のイチオシ商品 No. 1
アース製薬株式会社
株式会社アイケイ
株式会社アイセン
株式会社赤福
- 私の趣味・特技・活動
牛乳石鹼共進社株式会社 丹葉 敬一さま
- 事務局からのお知らせ

リレー談義



第68回

宝ホールディングス株式会社
品質保証部お客様相談室
詫間 彩



弊社お客様相談室は、持ち株会社宝ホールディングスに属し、宝酒造が製造販売している清酒、焼酎、チューハイ、みりん等の和酒を中心に年間約8,000件の問合せを受けています。

私は2016年春にお客様相談室に異動になり、早いもので7年が経とうとしています。

今まで自分が出会ったことがないような様々な思考をもたれているお客様との出会いのなかで、世の中にはいろんな方がいらっしゃるのだと、自分の世間知らずを実感しました。

異動するまでは、自社製品についての知識もあまりなく、初めは驚くような内容ばかりでした。

お客様はこちらが用意したマニュアル通りの質問をされるかばかりではありません。

社内のデータベースの対応記録は、承ったお話を要約して入力しても良いのですが、異動後間もない頃は、自分の対応が適切であったか、社内の人から指摘をいただきたいとの思いがあり、会話形式で入力するようにしました。

その習慣が今も残っていて、マニュアル通りの対応以外は、なるべくお客様がおっしゃっていることをそのまま再現することによって、お客様が本当に訴えたいことを探る手掛かりにしたいと思っています。

お客様に話が伝わらなかったと感じた時には、お客様との会話の録音を聞き、どこでズレが生じたかふりかえる材料にしています。

また、お客様にひどいことを言われた時も、なるべく忠実に入力するようにしています。嫌なことを言われた内容を文章にすることで、すっきりし、一人で抱え込まず共感してもらえるような気がするからです。私のストレス発散方法なのかもしれません。

毎日いただく生の声は、7年経っても、常に新しい発見があります。貴重なお客様の生の声は、時代の流れとともに少しずつ変化していくと思いますが、お客様の真意をこれからも正しく伝えていきたいと思っています。

OM研には、異動後の数年と昨年の4月から再参加させていただいています。数々の業種の方々のお話は大変参考になります。

弊社は難クレームが少ない会社だと感じていますが、皆様の汗をかかれた頑張りを伺うと、これくらいのことで凹んでいられない、といつも勇気をもらっています。

今後とも、変わらぬご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いいたします。



事例研究会

第128回事例研究会

日 時：2023年1月18日（水）

14:00～16:30

場 所：オンラインミーティング

参加者：36社 44名



参加者全員の様子

事例研究会の始まりにあたって、代表世話人、枡田和則から新年の挨拶があり、会員様への感謝と一日も早いリアル復帰など今後の抱負が伝えられました。



<発表事例>

日本薬品開発株式会社の事例

（発表者：星川 純香氏）

「購入した商品の原材料表示がインターネットの情報と現物で違っている。商品には添加物が入っている。どうなっているのか？」との入電。



ご心配をおかけしたことをお詫びし、インターネットで確認。確かに表示が違っていた。その商品の原材料は2014年に変更されており、販売店には通知していたが、行き届いていなかったと思われる。

お客様は、添加物の入ったものは一切摂れないとのことなので、返品をご希望なら、購入店とご相談されるよう依頼。お客様は、購入店に返品され、別の商品を購入され終了。

他社が運営しているサイトであっても、法規違反や健康被害の恐れがある情報や、添加物に限らず成分の変更などの際には取引先への情報提供を徹底すべきとの意見が寄せられました。

丸三産業株式会社の事例

（発表者：大野 智子氏）



「購入商品から他の商品のニオイがする」との入電。製造過程ではエアシャワーなど徹底していることを説明するも、ニオイに関する持論を展開。お客様は、今回は返金をご希望。その後も検査機器での測定や社員の柔軟仕上げ剤使用のチェックの必要性など独特の理論を続けられたが、「あなた、よく聞いてくれたからいい人ね。Twitterには書かないでおくわ」とのお言葉で終了。

Twitterに上げるなどの脅しには、自社が正しければ、相手の意思に任せるという対応をする会社が多かったです。ニオイが違うという申し出の時には、適合品と申し出品でニオイの違いがあるかどうかを回答するという意見が寄せられました。運送中や販売店で他の陳列品の影響などでニオイが移染する場合があるので要注意とのアドバイスもありました。

<メンバー交代>

京都生活協同組合の松尾紀彦様が退職に伴い、会員の皆さま並びに当会への感謝のご挨拶をされました。



<事務局から>

20周年の記念企画のアンケート、川柳募集を案内し、会員の皆さまにアンケートの回答・川柳応募をお願いしました。



<情報交流会>

「お客様対応スキルアップ」に向けて、個人的に行っている資格取得などについて意見交換しました。ほとんどの会員が、何らかの検定、例えば「もしも検定」や「コーヒーインストラクター検定」を受けたり、「消費生活アドバイザー」の資格取得をめざしていて、その費用を企業が補助してくれるところもありました。

第129回事例研究会

日 時：2023年2月15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>

株式会社ミルボンの事例

（発表者：酒井 佐代氏）

1. 対応者の処遇を求めるお客様への対応

「商品を購入したい。どのシリーズがおすすめか、知識ある上司の対応をお願いしたい」と威圧的な男性からの入電。上司が変わり、警戒しながら丁寧に対応するも、お客様は「知りたい事と違うし、説明が長すぎる。処分するよう本社に連絡する」とご立腹。しかもかなり侮蔑的な言葉お発せられた。それをお止めいただくようお願いしたのを脅迫と誤解された模様。



窓口マネージャーから、不快な思いをさせたことをお詫びすると、お客様は、「すぐに処遇は決められないだろう、後日連絡をしてほしい」とのことで、一旦保留に。後日、処遇が嚴重注意になったことをお伝えし、お客様も納得され終了。

2. 不思議な問い合わせのお客様への対応1

「商品の中身の量が増えている。香りも違ってきている」との入電。お客様に寄り添い「何か気になることはありませんか？」とお聞きすると、誰かが侵入し何かを入れたた形跡があるとのこと。すでに警察に被害届をしているとのことなので、当社にお送りいただくのではなく、証拠品として警察とご相談いただくようお勧めし、終了。

3. 不思議な問い合わせのお客様への対応2

50代と思われる女性から「いつも使っている商品と香りが違うし、泡立ちも悪い」との入電。調査のため現物をお送りいただき、交換対応。調査結果を報告すると、以前、同様の商品が盗まれ

たことがあるので、今回調査を依頼したとのこと。調査への感謝の言葉で終了。

対応への不満で対応者の処遇を求めるお客様がいますが、回答する必要がない要求です。対応者に問題があった場合でも、嚴重注意にとどめる会社が殆どでした。カスタマーハラスメント事案や相手が理不尽な場合、途中で切電するなど、毅然と対応するという意見もありました。

京都生活協同組合の事例

（発表者：佐久間 良介氏）

過度な要望・要求を頻繁にしてくる70歳女性のお客様への対応。

多い時は1日に20回、月平均でも7～8回の問い合わせがある。内容は、当初は注文の追加や変更だったが、次第にエスカレートし、同じ内容の問い合わせを繰り返し、今も続いている。業務に差し支えるので、途中で切電している。



この事例の他に、認知症と思われる方やカスハラ発言をする方からのお申し出も多く、対応に苦慮している。認知症対策について、家族から注文を受けないでほしいとお申し出がある場合は、それに従っている、などの紹介もありました。

認知症対策でのマニュアルを用意しているところはありませんでした。業務に支障をきたす場合、ほとんどの会社が、1時間までは聞くが、それ以上は対応しないようにしていました。番号非通知の電話は受けないところが多かったです。

<話題提供・質問事項>

東洋アルミエコープロダクツ株式会社から、申し出の現物が元払いで送られてきた時の、お客様負担の送料の返却方法についての質問がありました。

送付代金に合わせることは必須ですが、お客様が使いやすい形態の切手やクオカードで返すという配慮をしているという意見がありました。

<情報交流会>

「お客様相談部門」の位置づけについて

トップに直結した独立部門が理想と言われていますが、品質保証に関係する部署に属する企業が多いようです。

わが社のイチオシ商品 No.1

アース製薬株式会社

らくハピ くるくるバブルーン お風呂まるごと

お風呂掃除が「楽しく」なる！
360°回転くるくるノズルと超
ワイド噴射のこれまでにない2
Way方式。

バスタブが一瞬で泡だらけ！
360°回転くるくるノズルで泡
がバスタブ内にムラなく広がり、
こすらず洗える。壁・床には
超ワイド噴射で、一気に広がります。

こすり洗い不要！30秒後に
水で流すだけで汚れをしっかり
落とします。



■会社概要

創 業：1892年（明治25年）4月1日
設 立：1925年（大正14年）8月26日
本 社：東京都千代田区神田司町二丁目
12番地1

代 表：代表取締役社長 CEO 川端 克宜
事業内容：医薬品、医薬部外品、医療器具、家庭
用品などの製造・販売並びに輸出入
主 要：アースレッド、アースノーマット、
取扱製品 アースジェット、ごきぶりホイホイ、
ブラックキャップ、モンダミン、
バスロマン、スッキーリ！等

■お客様のお気づきを活かす窓口部

所属人数：28名（男性12名、女性16名）
最盛期は外部委託12名
受付方法：フリーダイヤル、メール、手紙、FAX、
その他
年 間：91,138件
相談件数 （問い合わせ81.4% 苦情14.0%
その他4.6%）

株式会社アイケイ

ひとり分の参鶏湯風



本商品はお米や具材（れんこん、ぎんなん、
椎茸、松の実）に鶏肉の旨味が染み込みこんだ、
優しい味わいのスープごはんでございます。

鶏肉は皮付きの手羽元を使用しておりますが、
柔らかく煮込まれているので食べやすく、
リピーターさんの中には、70袋以上注文される
方もいらっしゃいます。

鶏肉本来の旨味が感じられる、わが社イチオシ
商品です！



■会社概要

業 種：小売・流通
創 業：1982年5月1日
本 社：名古屋市
代 表：中島靖隆
概 要：アイケイは商品の企画、製造、物流を
自社で一貫して行う『マーケティング
メーカー』です。
1982年の創業以来、蓄積してきたノウ
ハウを活かした独自のプロモーション
戦略と、
「美しく生きる」
「健康に生きる」
「楽しく生きる」
を軸に新商品を開発し、数多くのヒット
商品を生み出してきました。

わが社のイチオシ商品 No.1

株式会社アイセン

自然派

バイオマスキッチンスポンジ

植物由来原料使用スポンジ
バイオマスマーク認定商品

この商品のスポンジと不織布は、石油資源の節約とCO₂排出削減のために植物由来原料を50%以上使用しています。

パッケージフィルム、インキにも植物性由来の原料を一部使用しています。

世界的にSDGs達成に向けた取り組みが活発になる中で、日本の生活者の購買行動についても環境・社会へ配慮した商品の購買意向は高まっています。



株式会社赤福

白餅黒餅



平成29年伊勢で開催された「お伊勢さん菓子博2017」の会場で限定販売し、大変ご好評いただいた商品が、2021年（令和3年）10月「白餅黒餅」として誕生しました。

黒餅は宝永の時代を経て明治のころまでつくられていた素朴な黒糖風味のお餅、白餅は平成から令和に手がけた白小豆の清らかさを込めたお餅です。

江戸から令和に続く味の移り変わりをお楽しみいただけます。

aisen | キレイを、楽しく

伊勢名物 **赤福**

■会社概要

業種：家庭用品・新生活提案グッズの
総合的製造販売
創業：昭和21年4月
本社：和歌山県海南市
代表：代表取締役 筈谷 蔵太

■コンセプト

「キレイを、楽しく」
生活の中で、キッチン・清掃・浴用・洗濯など
すべての「キレイを楽しむコト」を提供すること
を目標としています。

■会社概要

お伊勢さん(伊勢神宮)のお膝元で、私どもは
赤福餅一筋に、お伊勢参りの皆さまをお迎え
して参りました。
昔も今も、そして、これからも。

会社名：株式会社赤福
創業：1707年（宝永4年）
本社：三重県伊勢市
事業内容：菓子製造・販売

私の趣味・特技・活動

ゲームとゴルフ

牛乳石鹼共進社株式会社
お客様相談室
丹葉 敬一

今回、「私の趣味・特技・活動」への寄稿の依頼を受け、私が趣味として一番時間を割いているものは何かと考えたとき、思い浮かんだのが「ゲームとゴルフ」でした。

ゲームに関しては、中学のころから「ファミコン」や「プレイステーション」などでゲームをプレイしており、王道ではありますが、「ドラゴンクエスト」や「ファイナルファンタジー」といったシリーズ物は、ほぼクリアしております。最近では、「プレイステーション5」を購入し、昔のゲーム機の性能との違いに驚いている次第でございます。

学生の頃は、1日の大半をゲームに費やし、時には寝る時間を減らして朝方までゲームに没頭しておりましたが、アラフィフともなると、体力や集中力も低下し、プレイ時間も1～2時間が限界となっております。

次にゴルフについてですが、私自身、会社に入るまでは、全然興味が無く、自分がゴルフをするとは夢にも思っていなかったのですが、会社の先輩方に誘われたことがきっかけで、約20年近く続けているスポーツとなっております。

特にゴルフ教室などに通う等には行っておらず、独学で楽しんでおりますので、スコアとしては100前後といったところではありますが、日頃の気分転換にはなっていると思います。

週1回、打ちっぱなしに行って練習をして、年に数回、コースを回るといった程度ではありますが、コースでたまに出る「ナイスショット」が気持ちよくて、これまで続けられているのかなと思います。

コロナの影響で、一時期ゴルフを自粛しておりましたが、最近また再開し始めたのですが、なかなかブランクを埋めることができず、あらためてゴルフの難しさを実感しているところでございます。



事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 2023年4月
第130回事例研究会
4月19日（水）13：00～
2. 2023年5月
第131回 20周年記念式典
5月17日（水）13：00～
事例の発表はありません。
3. 2023年6月
第132回事例研究会
6月21日（水）14：00～

《セミナー》

1. 第103回セミナー
2023年5月31日（水）
13：00～17：00
電話対応基礎講座

●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。

■20周年記念行事・記念企画のお知らせとおねがい

企画：20周年企画委員会

●20周年記念式典

日 時 2023年5月17日（水） 14時30分～
場 所 大江ビル13階会議室（大阪市大阪中央区農人橋1丁目1番22号）

●お客様対応部門でのしごとの取り組みについてアンケート

アンケートの協力ありがとうございました。
集計できましたら、みなさまに集計結果を共有いたします。

●OM研川柳

川柳の応募並びに入賞作品の投票、ありがとうございました。
入賞作品の発表、表彰は記念式典の会場にて行います。

■編集後記

お客様満足研究会は、この5月24日で創立20周年を迎えます。これも会員各位のご支援の賜物と感謝申し上げます。5月17日の記念式典終了後「OM研レポート」の特別号発刊を予定しています。

また、本号から「わが社の相談室」に代わる新企画として、「わが社のイチオシ商品」がスタートしました。皆様、ご協力賜りますようお願い申し上げます。

お客様満足研究会だより
OM 研レポート
第78号

2023年4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：https://www.omken.org