

お客様満足研究会だより

OM研レポート



《目 次》

- リレー談義
第 69 回 フマキラー株式会社 高田美啓さま
- 事例研究会
第130回 (2023 年 4 月 19 日)
第131回 (2023 年 5 月 17 日)
第132回 (2023 年 6 月 21 日)
- セミナー
第102回 (2023 年 3 月 22 日)
第103回 (2023 年 5 月 31 日)
- わが社のイチオシ商品 No.2
赤穂化成株式会社
株式会社池田模範堂
井藤漢方製薬株式会社
江崎グリコ株式会社
- 私の趣味・特技・活動
ピップ株式会社 畑中一美さま
- 事務局からのお知らせ

リレー談義



第69回

フマキラー株式会社
お客様相談室
高田 美啓



弊社は殺虫剤を中心に園芸用品、除菌や花粉・ウイルス対策などの家庭用品などを展開している会社です。広島発祥の企業として、広島の工場内に研究開発部門、生産部門、管理部門、品質保証部門などがあり、お客様相談室も同じ敷地内にあります。8名体制で2次対応以降も含む電話対応者7名と事務1名という構成です。

昨年は2万件弱のお申し出をいただき、その中の2200件弱がクレームという内容でした。

殺虫剤を扱っている関係上、5月から9月までの繁忙期と、10月から4月までの閑散期がはっきりしていること、加えて「ペットに影響ありませんか」、「赤ちゃんがいる部屋でも使えますか」、「子供が間違っただけですが大丈夫でしょうか」といった安全性に関するお問い合わせが比較的多いのが特徴かと思います。

私自身、お客様相談室に配属されたのは2021年で、今年で3年目になります。それまでは開発、営業、品質保証、調達などの部署を渡り歩き、様々な経験を積ませていただきましたが、お客様対応となると全く違った考え方やスキルが要求され、その種のセミナーを受けて、おっかなびっくりで対応デビューしました。緊

張の中、初めて対応した電話を切ったとき、パートの女性2名から「上手だった」とお世辞かもしれないお褒めの言葉をもらったことが嬉しかったことを今でも覚えています。当時、一番経験が浅い自分ではありましたが、みんなが働きやすくなるようにしたいと考え、他部署に働きかけたり、改善に取り組んだりしました。その分、メンバーには今までにない要求もしてきましたが、みんなが理解し、応えてくれたことで進めることができたと思っています。

目指しているものはお客様に対しては「抜苦与楽」。悩んだり、迷ったり、困ったりしている「苦」を抜き、楽にして差し上げること。お客様対応の仕事はどんなに機械化や合理化が進んでもなくなることはない人のぬくもりを感じられる仕事です。「ありがとう」や「安心しました」という言葉をいただくと、こちらも嬉しくなります。会社に対してはお客様の声を反映させるよう働きかけること。まだまだ力不足ではありますがお客様の立場に立った製品になるべく、他部署と協力したり、せめぎあったりしながら一步步進めているところです。

OM研での皆様からの様々な情報を共有させていただいて、より良い仕事ができればと思います。今後ともよろしくお願いいたします。

事例研究会

第130回事例研究会

日時：2023年4月19日（水）

13:00～17:00

場所：大江ビル13階会議室

参加者：会場参加 28社32名
オンライン聴講 10社14名
合計 38社46名

事例研究会開始前に、
栢田和則代表世話人、
朝倉公治事務局長そして
大和和夫会計担当世話人
から活動報告、活動計画
及び収支報告・計画が発表され、会員の賛同をえた。





＜発表事例＞

ピップ株式会社の事例

（発表者：西田 穂乃歌氏）

高齢の男性から「MLサイズの着圧ソックスが入らない。大きいサイズに交換してほしい」との入電。いろいろなやり取りがあったが、現品が到着。製品に不具合はなく、適応範囲外の男性でも着用できる旨報告し、大きいサイズとの交換を申し出る。しかしお客様は納得されず消費者センターへ。センターは、同じ説明したらお客様は納得されたが、当事者同士での解決をとのこと。その後連絡がないので、返答期間を設けてサイズ交換の案内を送付。同じサイズを送ってほしいとの連絡があり、同サイズの交換品を発送し終了。



セッツ株式会社の事例

（発表者：杵野 望 氏）

50～60 歳代と思われる女性から「ウェットシートに着色があるが、大丈夫か？」との入電。品質に問題ない旨説明するも、何度も同じ主張を繰り返し、納得されず。そこで、着色があっても問題ないことを説明の上、未開封品をお送りすることで終了。



フマキラー株式会社の事例

（発表者：高田 美啓氏）

70 歳代の足の悪い男性から「御社のアルコール製剤を使ったら猫が痙攣をおこし元気がなくなった」との入電。アルコール製剤は猫には危険なことを説明し、医者に行くようアドバイス。病院と連絡を取ると、その猫にはてんかんの治療歴があった。またアルコール製剤が原因ではないとのこと。「足が悪いので病院に行けない。今も猫は寝たきり。来て状態を見てほしい」との要望。部長2名で訪問。現品を預かって調べたら、中身が自社品ではないことが判明。電話にて報告すると納得され、丁寧な対応に感謝され終了。



動物とかかわりや、体の不自由な人への対応の良い事例。

西川株式会社の事例

（発表者：細見 誠司氏）

お客様から、「枕から油のシミが出て移染した」との入電。現品が到着。関連部署で検品するも、原因までは判明せず。その旨報告し、交換対応でご納得され終了。



その後、同じお客様から「また枕の下にシミがあり、マットレスにも移染している」とのお申し出。マットレスの送付をお願いするも、寝るものがないとのことで、代用品を先に送ることに。しかしお客様の引っ越しなどで連絡つかず。しかも移染の原因が他にあることが分かった。そこでお申し出品を返送するので、代用品をご返送いただきたい旨のメールを出すも、また電話するもつながらず。やむを得ず、代用品を交換品としてご使用いただくことと、お預かり品を6か月の保管期間後、処分することをメールと手紙で報告し対応終了。連絡が取れなくなり、商品を戻してこないお客様への対応の事例。

＜ちょっと困ったこと＞

コロナが5類になってからの対応時間について、ポイントで支払われた商品の返金対応について、消費者部門の製品表示などへの係わり方について、営業メールへの対応そしてオペレーター業務へのAI化の取り組みなどについて討議された。

＜情報交流会＞

事例発表終了後の情報交流会で「お客様相談室と品質保証・管理部門とのかかわり方」について、5グループにわかれて熱心に討論された。



第131回事例研究会

通常の事例研究会は行わず、お客様満足研究会20周年記念式典・祝賀会を開催しました。

詳細は6月28日発行のOM研レポート20周年記念特別号をご覧ください。

第132回事例研究会

日時：2023年6月21日（水）

14：00～16：30

場所：オンラインミーティング

参加者：37社46名



＜発表事例＞

大山乳業農業協同組合の事例

（発表者：古田 裕一氏）

30代女性から「御社の乳飲料でお腹をこわし、体調が悪い。容器を引きとって検査してほしい。補償もしてほしい」との入電。営業担当者が訪問、体調をお聞きし容器を回収。



管轄保健所にも報告の上、容器を検査した結果、問題はなく、体調不良との因果関係も特定できなかった。お客様にその旨報告し、補償についても商品代金の返却のみになることをお伝えする。お客様は了承され、現金書留の受取り済みを確認し終了。

終了後、治療費の限度や通院したがる客の対応について討議された。

株式会社近江兄弟社の事例

（発表者：田中 真由美氏）

70～80代と思われる男性から「御社の薬を湿疹に使ったら余計ひどくなった」との入電。ご不快な思いをお掛けしたことを



お詫びし、現品を検査のため販売店にお持ち頂くよう依頼。販売店より現品数点を引き取り検査したが、一つは保湿用のクリームである事が判明。そこでかゆみ止めの商品代の返金を伝え、了承され終了。

かゆみの解決方法をともに考えるなど、もう少し寄り添ってもよかったのではとの意見が寄せられた。

＜ちょっと困ったこと＞

延々と難癖をつけてくる女性常習者への対応についての相談があり、興奮せずに聞き、時には相手を持ち上げるなど、大人の対応をするという意見が多かった。

＜20周年記念特別講演＞

下口式マインドフルメンタルトレーニング

講師：下口 雄山氏

お客様対応の目的は、問題を解決しお客様に満足していただくこと。それには対応者がストレスをためないで、心身ともに健全な状態（マインドフルネス）で臨むことがのぞましい。

そのストレス解消法について下口式自律訓練法など実演を交えて熱心に講演された。

セミナー

第102回セミナー

～弁護士から学ぶ～

実際のクレーム対応事例から難クレームの法的判断と対応実践を学ぶ

日時 2023年3月22日（水）

13:00～17:00

場所：大江ビル 13階会議室

参加者：11名

講師：岩永 智士氏

（光風法律事務所 パートナー弁護士）



【講師の岩永弁護士】



【熱心に聴講する参加者】

商業施設などへのクレーム対応を得意とし、直接難クレームの交渉にあたっている岩永智士弁護士をお招きし、クレームの法的対応をテーマとするセミナーを4年ぶりに実施した。

第一部では、クレームの定義に始まり、クレームの発生から収束そして決別・縁切りに至る過程を、＜トラブル対応の流れ＞の図表を用いて手順に沿って仕分けしていく各ステージでの留意点やポイントを解説された。

初期対応では、お客様の感情を鎮めるマザリングや寄り添いが効果的であることや、要求・要望を番

号付けて整理すること、そのためにも材料集めが重要なことを、法的解釈も交えながら、丁寧に説明された。

また、会社を守るための縁切り状は、どうしても収束に至らない場合出すもので、相手の悪意が第三者にわかるよう具体的で克明な記録化が重要であることを力説された。

第二部のケーススタディでは、自身が経験された3つの事例について、岩永弁護士は、参加者にも意見を求めながら、わかりやすく解説された。

終了後、SNS への書き込み宣告への対処方法など、多くの質問が寄せられ、久しぶりの会場での集合セミナーということもあり、大いに盛り上がった。

第103回セミナー

電話対応基礎講座

『クレーム対応の基礎を学ぶ』

日 時 2023年5月31日（水）
13:00～17:00
場 所 オンライン
参加者：9名
講 師 中尾 知子氏
(株式会社JBMコンサルタント
主席講師)



1) 講義

本日のセミナーの目的は、電話でのクレーム対応に必須である「共感力」「質問力」及び「説明力」の3つの要素を身につけることです。クレームが発生するのは、お客様が企業への期待を裏切られたと思われた時に発生します。しかし誠意ある適切な対応に満足すれば、逆にその企業のファンになる可能性が大なのです。

適切な対応に必要なのが、前述の3つの要素です。また、その3つの要素に不可欠なのが、正しい敬語、クッション言葉の習得と傾聴するスキルです。特に傾聴するスキルで重要なのは、事実のフィードバックまた共感については感情のフィードバックです。真意を把握する質問のスキルでは、オープン質問とクローズ質問の使い分けが必要です。このセミナーでこれらのスキルをしっかりと学んで、会社のためにお役立てください。」

と中尾講師は力説されました。

2) ロールプレイング

参加者は、3名ずつの3グループにわかれ、「ペットボトルのお茶に粉塵が沈んでいた」と「祖母の贈り物の卓上ピアノがこわれた」という事例をもとに、全員が、企業の対応役、お客様役、書記役を交代で受け持ち、学んだばかりの対応スキルを駆使しながら、演じきりました。



わが社のイチオシ商品 No.2

赤穂化成株式会社

熱中対策水

水分と塩分をしっかりとチャージできる清涼飲料水です。

環境省などが推奨する塩分濃度、並びに汗によって失われる成分に近いイオン組成を再現しました。レモン・日向夏など各フレーバーがあり、美味しくお飲みいただけます。



■会社概要

業種：ミネラル関連商品の製造販売

創業：1971年11月

本社：兵庫県赤穂市

代表：取締役社長 池上 良成

概要：

赤穂伝統の塩づくりを継承し1971年に設立。1973年、にがりを含んだ「赤穂の天塩」が誕生。

1998年、海洋深層水の商品化に成功し「天海の水」を販売開始。

2001年、健康志向の高まりからマグネシウム豊かな「天海のにがり」を販売開始。

2008年、暑さ対策飲料「熱中対策水」の販売開始。熱中対策飲料の市場を築く商品となる。以後もミネラルの可能性を探求した商品開発に努め現在に至る。

お客様窓口：

マーケティング部・お客様相談室 人数：2名
年間件数：1700件
(問い合わせ 1400件 苦情 50件
その他 250件)



株式会社池田模範堂

早く治したい痛いおでき治療薬 オデキュア EX



頭や首、お尻など、体の色々な部位にできる「痛いおでき」に「オデキュア EX」！

「おでき」は、雑菌が毛穴に感染することで生じる「膿」と「腫れ」によって、とてもつらい痛みがあります。「オデキュア EX」は、痛みの原因の1つである「膿」が出て、「腫れ」を鎮めることで、痛いおできをしっかりと治療します。

お客様からは「よく効いた」「こんな商品を待っていました」という、うれしいお声も届いております。

肌を治すチカラ

MUHI

■会社概要

業種：医薬品の製造販売

創業：1909年(明治42年)

本社：富山県中新川郡上市町

代表取締役社長：池田嘉津弘

お客様窓口：

医薬情報グループ くすり情報チーム

人数：8名

年間約6,000件前後

消費者 50% 薬局・卸 40% その他 10%

ご指摘 3-4%(品質指摘・有害事象含めて)

概要：

1926年以来、虫さされ・かゆみ止め薬「ムヒシリーズ」は多くのお客様にご愛用いただい

ております。近年では、長年培った外用薬の開発技術を活かし、「肌を治すチカラ」をコーポレートスローガンとして、かゆみだけでなく肌トラブル全般に着目しています。そして、多くの方々のお肌の悩みを初めて解決する「一番手商品」を多数発売しています。



井藤漢方製薬株式会社



しじみの入った 牡蠣ウコン+オルニチン

本商品は大地の恵みを含んだ「ウコン」と大海の恵みを含んだ「広島産牡蠣」、「国産大和しじみ」3種のいたわり成分に加え、1日当たりしじみ約150個分のオルニチンを配合した、楽しい大人の時間と健やかな日々を応援するサプリメント。



飲みやすい小粒タイプです。飲み会には必須アイテム。我が社のイチオシ商品です。

■会社概要

業種：医薬品・医薬部外品・化粧品・及び健康食品等の製造、販売、OEM

創業：1966年(昭和41年)3月

本社：東大阪市

代表：取締役社長 井藤 竜生

お客様窓口：

品質保証部 お客様相談室

人数：4名

年間件数：2741件

(お問合せ 2568件、お申出 64件、
ご意見 34件、その他 75件)

概要：

井藤梅吉が1887年(明治20年)大阪の道修町にて漢方卸売業を開業

1941年戦争により休業

1966年3月東大阪市にて漢方薬卸売業を再興、生薬原料の卸、健康茶の販売を開始

現在は、健康食品を中心とした商品の製造、販売。



江崎グリコ株式会社

すこやかな毎日、
ゆたかな人生

アーモンド効果

Glico

アーモンドミルクは、牛乳・豆乳ではなく、アーモンドから作ったミルクです。

コップ1杯（200mlあたり）で1日分のビタミンE（※）とたっぷりの食物繊維・カルシウムを摂っていただけます。

※「栄養素等表示基準値」より
近年、アーモンドが健康・美容によりスーパーフードとして注目を集めています。アーモンドを生活に取り入れるために、日常的に摂取できるようにアーモンドの飲料を開発しました。

中味も凍結粉碎アーモンドを使用し、「グリコ独自のおいしさ」を実現しています。



■会社概要

社名：江崎グリコ株式会社

創業：1922年（大正11年）2月11日

設立：1929年（昭和4年）2月

本社：大阪府大阪市西淀川区歌島

4丁目6番5号

代表：代表取締役社長 江崎悦朗

事業内容：菓子事業、アイスクリーム事業、
ヨーグルト・乳飲料事業

果汁・清涼飲料事業、洋菓子事業、

ベビー・育児事業、食品事業

健康事業、店舗・オフィス・通信事業、
食品原料事業

グリコお客様センター：

所属人数：34名

年間件数：31,558件

相談内容：問い合わせ・ご意見 64%、
ご指摘 21%、その他 15%

私の趣味・特技・活動

人生を変えたフルマラソン

ピップ株式会社
お客様相談室
畑中 一美

「走れるようになるという目標でいいので、ぜひ入部してもらえませんか？」と社内に創設されたランニング部から誘いを受けたのは3年前の秋でした。

それまで走ることが苦手だった私が不安な気持ちで迎えた初めての練習会。みんなと一緒に「楽しく走れた」ことが、その後の私の人生を変えることになるなんて、その時は想像もしていませんでした(笑)

社内部活動をきっかけに楽しく走る習慣がついた私は、翌年秋に社外ランニングチームにも所属するようになりました。コーチやメンバーのおかげで、タイムや距離が徐々に伸び始め、周りの人に褒められることがうれしくて（50



歳過ぎて自分より若い人に！笑）、気がつけば生活の中心はラン！

ラクに走るための大幅ダイエットにも成功し、すっかりランナーとなった私は、ランニングを通じてできた仲間と共にフルマラソン完走を目指すようになりました。

そして、走り始めて1年4ヶ月後の57歳で初フルマラソンに挑戦し、42.195 kmを完

走！フルマラソンのゴールゲートをくぐると、人生観が変わるとよく言われますが、まさに私もその通りでした。

50歳を過ぎて体力的に成長できたことで、「何事にもチャレンジしよう！」「やればできるはず！」と、よりポジティブシンキングになり、その翌年にフルマラソン4つのレースに出場。目指していたサブ4（＝4時間切り）の目標も、自分の努力と周りの方々のサポートのおかげで、フルマラソン2年目にして、奈良・大

阪と2つのレースで達成することができました。

ここ3年余りで、「チャレンジャーに性・年代関係なし」「あきらめた時点で試合終了」「努力は裏切らない」と、身をもって体験しました。怪我と故障に注意しながら、さらに高みを目指してこれからも精進します。

健康と美容のために最適なランニング、皆様もいかがですか？

事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 2023年7月
第133回事例研究会（オンライン）
7月19日（水）14：00～
2. 2023年8月
事例研究会はありません。
3. 2023年9月
第134回事例研究会（大江ビル）
9月20日（水）13：00～

《セミナー》

1. 第104回セミナー（オンライン）
7月20日（木）13：00～17：00
カスタマーハラスメント対策
2. 第105回セミナー（大江ビル）
9月27日（水）13：00～17：00
先進企業から学ぶ クレーム対応と VOC

●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ことなど、遠慮なく事務局までご相談ください。

編集後記

会員の皆様！お忙しい中、20周年企画として実施した「アンケート調査」に協力いただき厚くお礼申し上げます。中でも、多くの皆様から熱い激励と感謝のお言葉をいただきましたことは、大いなる今後の活動の励みとなります。本当にありがとうございました

お客様満足研究会だより
OM 研レポート
第79号

2023年7月7日発行

発行者：お客様満足研究会
TEL：080-2488-7349
FAX：0721-28-1672
E-mail：omken.jimukyoku@gmail.com
ホームページ：https://www.omken.org