

お客様満足研究会だより

# OM研レポート

2024年1月  
No.  
81



## 《目次》

- 新年のごあいさつ
- リレー談義  
第71回 オハヨー乳業株式会社 三澤 裕美さま
- 事例研究会  
第135回 (2023年10月18日)  
第136回 (2023年11月15日)
- わが社のイチオシ商品 No.4  
加藤産業株式会社  
川本産業株式会社  
カネテツデリカフーズ株式会社  
菊正宗酒造株式会社
- 私の趣味・特技・活動  
フマキラー株式会社 高田 美啓さま
- 事務局からのお知らせ

## 新年のごあいさつ

あけましておめでとうございます。

お客様満足研究会（OM研）は昨年5月17日に念願の20周年記念式典を催すことができました。新型コロナウイルスが冷めやらぬころではありましたが、会員の皆さまに助けられて開催でき、多くの方々から祝福のお言葉をいただきました。ほんとうにありがとうございました。

今年は新たな1年であり、次の10年の第一歩ともいうべき年でもありますので、会員の皆さまと切磋琢磨しながら更に盛りあげてまいりたいと思っています。

新型コロナウイルスの猛威が数年続いて、研究会の活動がずいぶんと制限されました。現在は5類感染症に指定されいろいろな制限はかなり緩和されましたが、季節性のインフルエンザが流行することも含めて予断を許さない状況でもあります。

ここ2、3年会場開催での研究会やセミナーはオンラインでの実施に置き換わり、それなりに意義のある感染症対策でしたが、オンラインに慣れてきますとむしろこちらの方がいいというご意見もいただきます。

一昨年12月にOM研ではほんとうに久しぶりに会場に集まったの研究会をもちました。その時の参加してくださった会員の方々の明るい生き生きとした表情は今でもはっきりと覚えています。人と顔を合わせて意見交換することの重大さも再認識しました。

今年は、少しずつ会場開催の研究会等を増やして、主が会場開催、従がオンラインの研究会となるようにシフトしてまいる所存です。もちろん同時に行なう形式もとっていきたいとは思いますが、皆さまもできるだけ会場に出向いていただきご協力くださいますようお願い申し上げます。

毎回申しあげていますように世話人もそこそこに高齢化してまいりました。しかし今年は若い方数名が世話人として参加します。上述の次の10年に向けて、新しい試みやお会いして意見交換することの大切さなど探求してまいりたいと考えていますので、大所高所からご意見を賜りますようお願い申し上げます。

末筆になりましたが、皆さまそして会社さまのご多幸、ご発展を心よりお祈り申し上げます。

2024年（令和6年）正月  
お客様満足研究会  
世話人一同



世話人代表 枘田和則

## リレー談義



### 第71回

オハヨー乳業株式会社  
営業ユニット（お客様相談室）  
三澤 裕美



弊社は、岡山県に本社を置く、牛乳、乳飲料、ヨーグルト、プリン、アイス商品を製造販売している乳業メーカーです。年間約3,000件のお問い合わせがあり、フリーダイヤル（外部委託）と本社お客様相談室の4名（男女各2名）で対応しています。



苦情対応は、主に各支店の営業が訪問対応していましたが、コロナ禍で着払い送付依頼での対応が多くなり、お客様相談室からお客様に電話対応する機会が増えています。

私は入社後、製造部門の品質管理課に配属され、第一子の育休復帰時にお客様相談室に異動しました。初めの数年は、仕事と育児の両立と、未知の業務内容に、七転八倒する日々でした。

新人の頃は、苦情対応でお預かりした商品と異物を調査し、報告書を作成する際に、「こんな異物が工場に入るわけがない」と、元品質管理担当として、お客様に謝りたくない気持ちになることが多々ありました。それが無意識にお客様に伝わってしまい、失敗したこともありました。いろいろあって今は、お客様は、製造工程の詳細をご存じなく、「もしかしたら」と心配してお申し出されていること、市場に商品を流通させている企業として、お客様の不満や不安に寄り添う社会的責任があることを、心に置いて対応しています。また、何でも謝って済ませるのではなく、お客様に今後も安心してご購入頂けるような調査結果報告を心がけています。

お客様対応業務に従事し、第二子の産休育休を挟んで、はや13年が経ちました。思い返せば、東日本大震災後に、産地や工場についてのお問い合わせが急増し、折り返しの電話対応でお客様になじられて、返す言葉に詰まってしまったり、若年性認知症を患う40代男性のお客様の電話対応に2時間かかって、途中でトイレ休憩を挟んだり、苦情対応中のお客様から連夜長文メールが送られてきて、朝イチにメールボックスを確認してげんなりしたり、異物としてお預かりしたサナギになりかけの幼虫を拡大して撮影している時に、突然動き出してギャッとなったり、肉のスジかな、と思った異物が「臭い玉（喉の奥にできる菌の塊）」だったり、人間力が鍛えられる日々でした。

元々、向こう見ずな性格で、若い頃は先輩方によく言動を注意されていましたが、対応業務で様々なお客様とお話させて頂くうちに、公私ともに年々辛抱強くなっていると実感しています。

OM研では、みなさまも苦悩されながら、難しいお客様に対峙されているのだと、いつも励まされています。また、対応が難航したときには、よし、次の発表はこの件をみなさまに揉んで頂こう、と思えるようになりました。

これからもビシビシとご指導頂きますよう、どうぞよろしくお願い致します。

## 事例研究会

### 第135回事例研究会

日 時：2023年10月18日（水）

14:00～16:30

場 所：オンライン

参加者：38社48名



#### <発表事例>

#### 株式会社ワールドビジネスサポートの事例 (発表者：米谷 俊哉氏)

「60代と思われる男性が、パンツが暑すぎる。返品しろ。上のものから連絡させろ、と怒鳴って帰った」と、店舗SVより相談が寄せられた。商品は真



夏の時期にはふさわしくないもので、購入時にそれを分かった上で購入したもの。

その矢先、お客様はまた別の店舗に現れ、声高に「明日5本引き取ってもらうことになっている」と、捨て台詞を残して帰ったと担当SVから報告が。

店舗担当SVから架電し、「不良品ではなく、裾上げもしているので返品は不可能」と説明するも、お客様は納得されず。

最終的にカスタマーセンターが対応し、「商品不良でなく、お客様のサイズに合わせてお渡ししているので、ご要望にお応えできない。また威嚇的な態度があった旨お聞きしている。おやめいただきたい」と申し上げると、「もう店舗なんか行くか！捨てるしかないか」と切電。途中で切れたので、再度連絡すると、お客様は「むかついたので切った。もういい」との一言で終了。

店舗との連携によるクレーム対応の事例。

強面のお客様だが、もう少しじっくり見極めた方がよかったのでは、との意見が寄せられた。

## カタギ食品株式会社の事例

(発表者：居戸 明利氏)

70代と思われる活舌が悪い男性から「A社の店舗で購入した御社製の炒りゴマがだまになった。店長からメーカーに申し出るように言われた。その上出入り禁止も言いわれた。対応が無理ならA社の相談窓口を教えてください。保健所に持ち込むつもりだ」との入電。



お客様には、「だまになった商品はお預かりし調査いたします。出入り禁止については当方としてはお答えできません。A社の窓口についてはご自身でお調べください。保健所の件は、止むを得ません」とお伝えする。

速やかに、A社の営業担当に、お客様とのやり取りを報告。お預かりした現品は検査し、問題ないことを文書で報告。その後、連絡なく、終了。

活舌が悪く何回も繰り返すお客様やPB商品へのクレーム対応の事例。

## <質問コーナー>

・小林製菓株式会社ではエコの観点から代替品送付の際の梱包の簡素化を検討中。参加者の各社での梱包についての質問がありました。エアーキャップに包んで送っている企業が多かったです。

・前回の事例研究会で、お客様からの現品送付の際の梱包材料についての所有権が話題になっていました。弁護士の見解について、事務局長から紹介がありました。特別に価値のある特殊なものを除いて、所有権を主張する理由はなく、処分してもかまわない、との判断でした。

## <情報交流会>

お客様満足研究会に望むことと会員からの希望テーマの2つの議題について、熱心に討議されました。

## 第136回事例研究会

日時：2023年11月15日(水)

14:00~16:00

場所：オンライン

参加者：35社41名



## <発表事例>

### ジェクス株式会社の事例

(発表者：中岡 京子氏)

(1) 30代と思われる女性から汗取りシートの個包装の不良の申し出があり、代替品をお送りしたが、申し出の現品はもどってこないままであった。



(2) ベビー用枕の「中身のジェルが漏れていた」という申し出。状況や購入店舗、時期、使用数量などを確認し、着払い伝票を添えて交換品を発送。来信記録を入力中に、汗取りシートのお客様と同一人物と判明。前回の現品返送がないこともあり、連絡を入れるが、電話は繋がらないまま。今回の現品も返送されてきていない。

電話しても返送品が帰らない場合の連絡方法として、手紙を出すという企業が多かった。

お客様対応システム(CRM・CTI)があれば、着信時にお客様の来信履歴がわかる。システム費がか

かるが、他社のシステムを見学しながら自社にあった仕組みづくりの検討についてアドバイスがありました。

## 株式会社明治 関西支社の事例

(発表者：欠席)

社内の事情で発表者が急きょ欠席。司会進行の高城世話人が事例の概要を紹介。参加者からの質問を次回の事例研究会でお話いただくこととする。

50代と思われる女性からの申し出。「販売店から配達されたい。希望品を試供品として届けてほしい」との入電。販売店に確認すると、「以前試供品を届けたことがあるが、今回の要望が理解できず、対応を断った」とのこと。

営業部の担当者より、ご要望に沿う販売店はないことを伝え、ひとまず終了。

後日、同じ方が名乗ることなく、お問い合わせセンターに申し出。信頼できる販売店の紹介について支社からの対応を要望してきた。別案件として対応。営業部担当責任者から、「ご要望にお応えできる販売店はなく、これが最終回答です」とお伝えする。お客様は不満ながらも納得してくれて終了。

同じお客様は過去にも、「お宅の商品を4袋食べたら眠ってしまった。賠償金10万円を支払って欲しい」との申し出あり。上席責任者から「支払う理由のないお金は払わない」と伝えて終了している。

迷惑行為に対する毅然とした対応の事例。

迷惑行為と判断するタイミングが重要。

## わが社のイチオシ商品 No.4

加藤産業株式会社



### カンピー ザ・プレミアム 果実の贅沢 3種のいちごジャム 185g

いちごの品種にこだわり、スカイベリー、とち  
おとめ、あまおうの3品種を独自の配合でブレ  
ンドしました。  
厳選された果実のおいしさが楽しめるジャム  
です。  
毎日の暮らしの中で「いつもと違うちょっと贅  
沢な気分を味わいたい」、そんなお客様の気持  
ちを満たします。



#### ■会社概要

業種：食品卸売業  
創業：1945年9月  
本社：西宮市（兵庫県）  
代表：代表取締役社長 加藤和弥  
お客様窓口：

ブランド事業部内各部門にて対応  
事業内容：

1945年（昭和20年）飲料水卸売業加藤  
商店として創業。1947年（昭和22年）  
に株式会社に改組し、加藤産業(株)を設立  
致しました。  
総合食品卸売業を主業務としており、メ  
ーカ各社の商品（ナショナルブランド）  
を仕入れ、小売業様に商品を販売してお  
ります。また、自社商品（プライベートブ  
ランド）の開発・製造・販売、輸入販売な  
どを行っております。

川本産業株式会社



### マウスピュア®口腔ケアジェル

老化や疾患などに伴うお口本来の機能低下な  
どをケアする為、お口の清掃・保湿・リハビリ  
といった「口腔ケア」が重要です。本製品はそ  
の「保湿」部分を担うジェルです。  
口腔内が乾燥している方のケアや口腔内の乾  
燥した汚れのふやかし、また口腔内マッサージ  
にご利用いただいています。ウメ風味・レモン  
風味・イチゴ風味とラインナップも豊富です。



#### ■会社概要

業種：衛生材料、医療用品、医薬品、  
介護用品、育児用品、安全衛生保護具、  
衣料品等の製造販売及び仕入販売

創業：1914年  
本社：大阪市  
代表：代表取締役社長 福井 誠  
お客様相談窓口：

品質保証室内・お客様相談窓口  
人数 3名

年間件数 2022年度は3063件。  
（お問合せ2892件、ご意見171件）

概要：川本産業株式会社は、包帯メーカーとし  
て1914年に創業し、医療・衛生材料を  
取り扱って参りました。現在は医療・衛  
生材料の枠を越え、産業向け製品・介護  
用品・育児用品などの製品をお届けして  
おります。



## わが社のイチオシ商品 No.4

カネテツデリカフーズ株式会社

おいしさ、ココロとカラダに。

**カネテツ**



### ほぼカニ

まるで本物のカニのようにほぐれやすくジューシーな本格派のカニ風味かまぼこです。温めるとさらにカニの風味がアップするため、お鍋やカニ玉などのアレンジもおすすです。

「第73回全国蒲鉾品評会 農林水産大臣賞」、  
「日本ネーミング大賞2022 最優秀賞」、  
「第41回食品ヒット大賞 優秀ヒット賞」を受賞し、皆様から愛される、まさしくほぼ「カニ」な商品です。



#### ■会社概要

業種：水産練り製品、総菜の製造販売

創業：1926年3月(大正15年3月)

本社：神戸市東灘区向洋町西5-8

代表：取締役社長 村上 寛

お客様窓口：

品質保証部・お客様相談室

人数13名

年間件数：約1300件

(苦情 約200件、質問 約1000件、  
その他 約100件)

概要：「FSSC22000」の食品安全マネジメントシステムの認証を取得するなど、「安心・安全」な商品作りに取り組んでいます。

また、ほぼシリーズやキャラクターの全身を表現するかまぼこなど独自性あふれるモノ作りをおこなっています。

菊正宗酒造株式会社

**菊正宗**

### キクマサギン

1.8L/900mL/500mL パック、  
300mL 瓶詰、180mL ネオカップ詰  
(写真は900mL パック)

低精白の普通酒とは思えない豊かな香りと、低温生貯蔵によるフレッシュな味わいがお楽しみいただける「キクマサギンシリーズ」が、2023年秋リニューアル新発売！

ほとばしるような果実感がさらにアップしました。世界最大級のワインコンテスト「IWC2023」において、グレートバリュー・チャンピオン・サケを受賞。同一商品で2度目の受賞は史上初の快挙です。

飾らない日常酒として、いつもの食卓に寄り添い続けたい、との願いを込めた商品です。



#### ■会社概要

業種：清酒「菊正宗」「百黙」・焼酎・リキュール・スピリッツの製造販売、化粧品・食品の販売、清酒関連文化事業 他

創業：万治2年(1659年)

本社：兵庫県神戸市

代表：嘉納治郎右衛門(12代)

お客様窓口：

品質保証部 お客様相談室

(専任2名・兼任2名)

年間件数 2022年度 約1,800件

(お申し出5.4%・お問合せ78%・  
ご意見4.1%・その他12.5%)

概要：1659年、創業家が現在の神戸・御影にて酒造業を開始。丹波杜氏伝承の技で酒造りの原点といえる「きもと造り」継承し、淡麗辛口の日本酒を醸し続けてまいりました。近年では長年培った発酵技術を活かし、化粧品・食品の販売なども行っております。

## 私の趣味・特技・活動

### 大宇宙の神秘に思いをはせて

フマキラー株式会社  
お客様相談室  
高田 美啓



先日、あることがきっかけで引力について調べました。そこで分かった不思議なことがあります。

高校の地学で学んだ、質量が大きいものほど引力も大きい、ということです。月は地球より小さく質量も小さいため引力も弱く、月の表面では重力が6分の一になる。これは何となく知っていることですが、仮に太陽の表面に立ったら重力は地球の何倍かというところですが、いや、確かにそうかもしれないけど、太陽って水素ですよ。水素ってこの世で一番軽い物質ですよ。その一番軽い物質が集まっているだけなのになんで引力が生じるの？しかも地球の28倍もの。そもそも真空と思いき宇宙空間に水素が一か所に集まって存在することができるわけ？物質の密度が高いんだったらまだ何となくイメージできるんだけど、軽いものがただ単にたくさんあるだけでしょ？それで引力が生じるってなんで？と某国営放送のチコちゃん風に問い詰めたくてしまいます。

それだけでも不思議なのに太陽の光と熱ってその水素の核融合反応でできているわけです。宇宙の一か所に集まった水素がどういうきっかけで核融合反応をはじめてくれるのでしょうか？

大宇宙は不思議だらけです。大気が真空の宇宙空間に拡散することなく地球に存在するのも引力のおかげです。地球が自転しているから朝があり夜がある。月が絶妙なスピードで地球の周りをまわるから地球に落ちてこない。地球

が絶妙なスピードで公転しているから地球が太陽に落ちていかない。地軸が公転面から傾いているから季節の変化がある。

当たり前にも暮らしている環境が当たり前と思えないシステムの上に成り立っているようです。

こんな話があります。

宇宙は偶然できあがったんだと主張する人が友人の家に行ったところ、そこに精巧な宇宙のモデルがあったそうです。その人が「これはすごい。だれが作ったんだ？」と尋ねると、友人は「材料を置いていたらある日偶然こうなっていたんだ。」と答えました。「そんなわけはない。こんな精巧なものが誰かがつくらず、偶然できるわけないだろう。」という言葉に、友人は返します。「でも君はもっと精巧な世界を偶然できたと言っているんだよ。」と。

はるかに高度な知性ある存在がこの世界を作った、これをサイエンスの世界では「インテリジェントデザイン」と呼ぶそうです。宗教の世界では「創造論」ということになるのでしょうか。ある偉い方が言いました。「見上げる天空になに一つの偶然はない。」と。

忙しい日々の中で当たり前のことを当たり前と思わず、たまにはしみじみと大宇宙の神秘に思いをはせて感謝してみるのもいいかもしれません。

サイエンスの話が出たところで、私の特技ですが、元素番号1番の水素から103番のローレンシウムまで順番に言えることです。役に立ったことはありません。

## 事務局からのお知らせ

### ●今後の予定

#### 《事例研究会》

1. 2024年1月  
第138回事例研究会（オンライン）  
1月17日（水）14:00～
2. 2024年2月  
第139回事例研究会  
2月21日（水）13:00～16:00  
カネテツデリカフーズ株式会社  
てっちゃん工房体験10:00～
3. 2024年3月  
事例研究会はありません。

#### 《セミナー》

1. 第107回セミナー（大江ビル）  
1月24日（水）13:00～17:00  
クレーム対応 実戦道場  
ロールプレイングで学ぶ  
難クレーム・カスタム対応
2. 第108回セミナー（大江ビル）  
3月19日（火）13:00～17:00  
弁護士から学ぶ  
難クレームの法的判断と  
実例に基づく実践ケーススタディ

### ●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。

### 編集後記

今回はセミナーの報告記事がありません。9月27日と11月8日に計画していましたセミナーを開催できなかったからですが、参加をご予定くださっていた皆さまには申し訳なく、また会としても残念でした。今年度も1月、3月とまだ2回のセミナーを予定しています。また新年度に向けて、みなさまの実務に役立つセミナーの企画も進めています。世話人一同、皆様のご期待に添えるよう知恵を絞って参ります。たくさんの皆さまがセミナーにご参加くださいますことを願っています。

事例研究会では、これまで任意参加の情報交流会を開催してきました。新年度からは、これをさらに発展させ、一つのテーマについて一年を通して一緒に学んでいく「グループ勉強会」を検討しています。幾つかのテーマから、みなさまの興味あるテーマを選んで参加していただき、1年間同じグループのメンバーで話し合っていていただくというものです。年度末に成果発表もできるといいな、と話し合っています。どんな勉強会のテーマがよいか、みなさまからの提案もいただきたいと考えています。テーマの募集、参加の募集など、4月からの新年度に向けてご案内する予定です。たくさんのご意見やご提案がみなさまから届きますことをお待ちしております。

お客様満足研究会だより  
OM研レポート  
第81号

2024年1月5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