

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2024年Ⅲ
No.
83

《目 次》

- リレー談義
第 72回 株式会社ヤマザキ 小林 美笛さま
- 私の趣味・特技・活動
常盤薬品工業株式会社 北川 真由美さま
- わが社のイチオシ商品 No.6
ケンプリア株式会社
株式会社サンコー
ジェクス株式会社
四国化工機株式会社
- 事例研究会
第140回 (2024年 4月 24日)
第141回 (2024年 5月 15日)
第142回 (2024年 6月 19日)
- 自主勉強会
- セミナー
第109回 (2024年 5月 22日)
- 事務局からのお知らせ

リレー談義



第72回

株式会社ヤマザキ

品質管理本部 小林 美笛

弊社は、静岡県に本社を置く、お惣菜や煮豆を製造している食品メーカーです。お客様相談室の業務を行う品質管理本部は女性のみで6名体制、その内、メインで電話対応を行うメンバーは4名です。昨年は約2,500件のお電話を受けました。

私は新入社員として入社後、品質管理本部に配属され、早いもので12年目となりました。

当初は社会人としても人としても超がつくヒヨッコで、拙すぎる対応にお叱りを受け、時には電話口で涙し上司に代わったり、お客様のお名前を書き間違えてお手紙を送ってしまったり…、数えきれないほどの失敗をしてきました。

そんな当時を乗り越えられたのは、最後には味方になってくれると信じられる上司と、どうしてもっと良い対応ができるか語り合い、一緒に切磋琢磨できる仲間がいたからだと思います。

12年経ち、そんな私にも部下ができました。まだまだ未熟者の私ですが、お客様相談室という大変な業務の中、少しでもメンバーの力になりたいと思っています。

また慣れてくると、つい「お客様」という全体像で捉えてしまいそうになることもありますが、電話の向こうにいる1人1人のお客様に満足していただけることを目指して、1件ずつ真摯に対応していきたいと思っています。

私の趣味・特技・活動

着物と写真

常盤薬品工業株式会社
お客さま相談室
北川 真由美

趣味の世界にどっぷりハマってやめられない状態のことを、よく「沼る（ぬまる）」と言ったりしますが、私が沼っているものは着物と写真です。

着物については、母が嫁入り道具として持ってきた着物が、タンスの肥やしとなっているのを見かねて、せっかくだから着てみようとの思いから、2011年頃から着付け教室に通いはじめました。着付け教室を卒業後は、教室で知り合った友人たちと、着物でランチにでかけたり、時にはビアガーデンに行ったりと、結構どこでも着物で出かけるのだと楽しんでいました。ここ最近は、友人たちのライフステージが変わったことやコロナ禍だったこともあり、めっきり着物でおでかけも少なくなりましたが、SNSやYouTubeで日々、着物動画を見て勤しんでいます。

また、写真については、2018年に一眼レフ（Nikon）を手に入れたことがきっかけで、これ

からの時期だとアジサイにひまわり、コスモス、秋には紅葉といった季節もの、あとは年中、撮り鉄（電車）をしています。

2024年2月には

「SL人吉」を撮りに1泊2日の強行！九州旅行にでかけ、引退間近の「SL人吉」に出会えて、感動しました。

着物も写真も、仕事で頭がいっぱいになった時に、次はどこへ行こうか、何を着ようかと考えているだけでストレスが吹っ飛びます。お客様満足研究会のリアル開催の時には、「私も着物や写真の沼にハマっています！」といった方がいらっしゃいましたら、ぜひともお声掛けいただければ幸いです。



わが社のイチオシ商品 No.6

ケンプリア株式会社



マグマオンセン®別府（海地獄）



ゆったり、ほっこり温泉気分で心と体をリフレッシュ！

「地獄巡り」で名高い大分県別府海地獄温泉のお湯を噴霧乾燥した粉末や香料等を配合した浴剤です。

優雅な香りとマリンスムーのお湯は身体を芯から温め、一日の疲れをとり去ります。

多くのお客様に愛されているロングセラー商品です。

■会社概要

業種：青汁等健康補助食品、および医薬部外品の製造、販売

創業：1968年8月1日

本社：兵庫県伊丹市

代表：代表取締役社長 深田 秀樹

お客様相談窓口：

部門：CS 部

対応人数：4名

年間対応件数：約2000件

事業内容：

大麦若葉の生エキスを青汁をはじめとした健康補助食品の製造メーカーとして、小売店事業、代理店事業、通販事業、OEM事業、海外事業を展開しております。

株式会社サンコー



おくだけ吸着



裏面はアクリル樹脂による吸着加工をほどこしており、無数の気孔一つ一つが吸盤の役目をするので、マットがピタッと吸着するのでズレにくくなっています。マット自体が滑って転んだりする危険を防いでくれます。また、厚さ約5mmと非常に薄く、段差も気になりません。床暖房の上でもお使いいただけます。マットに乗った時にも滑りにくく、掃除機で吸っても吸い上がりにくいので、スムーズにお掃除ができます。商品のお洗濯も洗濯機で簡単にできます。



■会社概要

業種：生活サポート用品の開発・製造・販売

創業：1962年3月1日

本社：和歌山県海南市大野中715

代表：角谷 太基

お客様相談窓口：

部門：CS 部消費者サービス課

対応人数：3名

年間対応件数：約2,400件

事業内容：

お客さまのさまざまな声を真摯に受け止め、住生活のあらゆるシーンに役立つ商品の企画開発でお客さまのニーズにお応えします。オリジナルの生活サポート用品は主に国内製造で、お客さまが快適に安心して使える商品を開発し、提供・販売しています。

<主要製品分野>

リビング用品、キッチン用品、トイレ用品、バス用品、ランドリー用品、防災用品、シニア向け用品、ペット向け用品、プロユース向け用品など

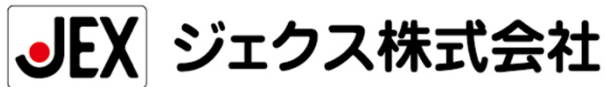
<サンコー代表シリーズ>

「おくだけ吸着®」シリーズ

「びっくりフレッシュ®」シリーズ

わが社のイチオシ商品 No.6

ジェクス株式会社



ZONE（ゾーン）

コンドームは薄い方が気持ちいい？それは間違った認識です。

コンドーム ZONE は、薄さではなく気持ちよさで選んで欲しいと、独自のステルスゼリーとゴムの柔らかさで「生感覚」を実現。

100組のカップルにモニターを実施し、高い満足度を得ています。

コンドーム選びの時代が、今まさに変わろうとしています!!



■会社概要

業種：医療機器・育児用品・衛生用品の製造販売

創業：1960年12月7日

本社：大阪市中央区谷町2丁目3番12号

代表：代表取締役社長 梶川 裕次郎

お客様相談窓口：

部門：品質保証部・お客様相談室として
3名で対応

年間相談件数：約3500件

（お申し出約5%、その他約10%）

事業内容：

当社は創業以来、「無限の創造、逞しい開拓、感謝の生活、社会に奉仕」を社はおよび企業理念とし、皆様の健康生活をサポートする総合医療品メーカーです。

四国化工機株式会社



ずっとおいしい豆腐

素材のおいしさをぎゅっととじ込めた、常温で長期保存が可能な豆腐です。

「本当においしい豆腐を食べてほしい」との想いから誕生しました。

国産大豆と水とにがりだけを使用し、大豆の風味と濃厚なコクが存分に味わえます。常温で長期保存できるため、キャンプレシピやローリングストックにも活用いただけます。



■会社概要

創業：1961年6月1日

本社：徳島県板野郡北島町

代表：代表取締役社長 CEO 植田 滋

事業内容：

当社は機械、包装資材、食品の三分野の事業体が相乗効果を発揮する三位一体の「システム経営」で食文化の向上と皆様の健康に貢献し続けています。食品事業部門では、豆腐をはじめとする大豆加工食品の製造／販売（さとの雪食品）を行っています。

お客様相談窓口：

食品事業生産本部 品質保証部

対応人数：2名

（不在時は品質保証部内で対応）

年間対応件数：約1,600件

事例研究会

第140回事例研究会

日時：2024年4月24日（水）
13:00～17:00

場所：大江ビル13階会議室
（Zoomによるオンライン配信なし）

参加者：34社41人



<2023 年度活動報告及び

2024 年度活動計画・会計報告>

2023 年度活動報告、会計報告、新年度活動計画、予算案をそれぞれ担当世話人から報告しました。



その後、今回の事例研究会をもって勇退する栢田、大和、野口の3氏による退任の挨拶がありました。



引き続き、新代表の高城、事務局長朝倉、榮井、新世話人の玉本が挨拶いたしました。



<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）

台湾在住の男性より、「日本に滞在中、ホテルの電気ケトルを使用してお湯が噴出し、子供がやけどを負った」とメールで申し出。診断書、領収書の画像添付、お湯は半分で噴出したとのこと。ホテルに確認。ホテルにも補償を求めてきたが、ケトルに水を並々と入れ、蓋もせずに使用、誤使用と判断して補償は断る。製品を引取り調査するが異状なし。調査結果とともに1日も早い完治を祈る旨連絡。



海外からの旅行者が製品を購入し、帰国後に申し出た場合の対応について今後の課題です。

株式会社アイセンの事例

（発表者：湯川 克彦氏）

事例の発表に先立ち、大学や市町村との地域連携などCSR活動を紹介。

自社のオンラインショップで4か月前に購入した未開封の商品3点について別の商品との交換を要望するメール。不具合でなく価格帯も違うことで断るが、一方的に送られてきた。代金の振込み口座を聞くが、返金は結構との返信。郵便小為替にて商品代金を送り終了。

オンラインショップで4ヶ月前の購入で対応の必要はあったのか、送料負担で差額分を支払ってもらい商品交換してよかった等の意見が出ました。



<特別講演>

カスタマーハラスメント対策 「組織としての取組み」

（講師 世話人 朝倉公治）

カスハラ対策の重要性、企業としてのサポートの必要性を認識し、自社現状診断からカスハラチェックにより対策の構築を図る。テクニックより基本の大切さを話されました。



<自主勉強会の案内>

本年度、自主勉強会を開催します。今年度のテーマは

- ①もしもし検定受験勉強会
- ②企業のカスハラ対応勉強会

各グループの参加希望者を募りました。



<グループ交流会>

今回各テーブルにお茶とお菓子を用意しました。

4グループに分かれるようにしましたが、名刺交換から始まり、終始和やかに交流し、席に着いて話すまでもなく、30分の時間が足りないくらい盛り上がりとても良い交流会ができました。



第141回事例研究会

日時：2024年5月15日（水）

14:00～16:00

場所：Zoomによるオンライン開催

参加者：35社42人



<発表事例>

ケンプリア株式会社の事例

（発表者：星川 純香氏）

大手ショッピングサイトで購入した青汁の箱に目に刺激があるものが付着している。販売店からメーカーに連絡するように言われた。返品したいとの入電。



返品返金については販売店とお客様との問題となるので当社が代わりにすることはできないと説明。代理店、販売店もメーカー対応すべきと押付け合い。現品の引取り交換にお客様は納得せず。お客様と販売店でのやり取りが続くが状況を掴めないまま、お客様とも連絡がとれなくなった。

返金方法は振込みによる方法とクオカードの送付に分かれていました。お客様の立場を考えて解決してあげる姿勢が大切という事例でした。

フマキラー株式会社の事例

（発表者：高田 美啓氏）

居室内使用の商品を車の中で使い、ドアのガラスがくもって取れないと苦情のメール。



洗剤での回復法を伝えるも回復できず、商品名と写真を送ってもらい、消毒用アルコール、メラミンスポンジ等の方法やディーラーへの相談を伝えるが取れなかったと返信。製品に起因しないと判断、これ以上はご案内できないと断る。UVカットガラスを調べたところ、経年劣化での発生事例あり、お客様に情報提供。その後、自動車会社との交渉で車検も更新でき、ガラスを交換してくれたとの連絡あり。除去方法やガラスについての情報提供などで粘り強く対応したことがお客様からのお礼につながった事例でした。

車内使用についての表示は今後の検討課題との意見がでていました。

<質問コーナー>

○お客様対応記録データの保存期間について

（小川珈琲株式会社）

5年と10年保管が比率として4:6であった。10年間が多かったが、相談内容によりマチマチである。PL事案は10年となる。

○あきらかなクレマーの対応について

（大山乳業農業協同組合）

最初に企業名をなのれ、感謝の言葉を言え、番号通知設定は時間と経費の無駄などの主張を繰り返す電話。どのように対応しているか。頻度により着信拒否設定をする、着信拒否せずに意見だけ聞く、クレマーはお客様ではないと判断して対応、などの意見がありました。

第142回事例研究会

日時：2024年6月19日（水）

14:00～16:00

場所：Zoomによるオンライン開催

参加者：34社42人



<発表事例>

コクヨ株式会社の発表

（発表者：高橋 誠氏と高巢 由希氏）

「相談員の生産性向上、業務効率化」をテーマに取り組んでいる内容の紹介でした。



●FAQ整備

背景：約6割のお客様が閲覧をしているが自己解決できずに問い合わせをしてくる。
→既存のFAQの見直しと不足しているFAQを洗い出し新規追加。

●業務改革

背景：相談員からSVへの問い合わせ件数が多くお互い時間を割かれていた。

→製品資料の整備、相談室内業務フローの見直しとルール作りおよび明確化。
目標設定をして、FAQへのアクセス件数とその項目の問い合わせの減少を確認し改善効果を検証している、各社に参考となる発表でした。

菊正宗酒造株式会社の事例

（発表者：堀 栄子氏）

化粧水の中に黒い異物が入っていた、返品したい、と入電。一般的に肌トラブルでなければ返金しない、

と言ってしまい、そこからお客様に不信感をもたれ、お客様自ら販売店に返品された。販売店から現物を引き取り、異物確認。お客様要因ではない可能性が高かった。

自身の対応の失敗を冷静に振り返り、改善ポイントを見つけ反省点まで紹介してくれたよい事例紹介でした。



自主勉強会

オリエンテーション

日時：2024年5月15日（水）
16:00～17:00

第1グループ「もしもし検定準備勉強会」

参加者7名

第2グループ「企業のカスタマーハラスメント体制の構築」

参加者11名

勉強会の進め方について世話人が案内をし、それぞれのグループのリーダー、サブリーダー、報告書作成の担当を決めました（第1グループは報告書作成を持ち回りで担当します）。

第1回勉強会

日時：2024年6月19日（水）
16:00～17:00

●自主勉強会 1グループ

「もしもし検定準備勉強会の第1回目」には、7名全員が参加しました。

参加者の中に「もしもし検定」の資格をすでにもっている方もいましたが、「検定」



そのものを知らなかった方、受けたことが無い方が大半。検定を受ける予定はないけれど基礎から学びたいという意欲的な方もいました。

今回のテーマは『敬語の使い方』。最初に基礎の説明を受け、その後に問題を解きました。参加者から、「なんとなく正しいけど自信がない」「間違っているような気がする」という感想がありました。敬語の基礎をしっかりと身につけると、自信を持ってお客様との対話ができるようになります。

●自主勉強会 2グループ

カスハラ対策マニュアル作成を目標に勉強会を進めるグループです。

勉強会に参加する動機を発表。

- ・オペレーターを守るために対応基準を定めたい。
 - ・他社の対応事例を参考にしたい。
 - ・カスハラマニュアルを作成したい。
 - ・対応マニュアルはあるが、内容に不足がないか確認したい。
- などでした。

各企業内でカスハラ事例がどれだけあるか調べて次の勉強会で発表することになりました。



セミナー

第109回セミナー

新任者向け

電話応対基礎講座

～クレーム対応の基礎を学ぶ～

日時：2024年5月22日（水）
13:00～17:00

場所：Zoomによるオンライン開催

講師：中尾 知子氏（株式会社セゾンパーソナルプラス 主席講師）

お客様相談部門に着任してから日が浅く、対応経験が少ない新任者を主な対象として、電話応対について基礎から学ぶセミナーです。

受講生6人のうち4名がZoomでのセミナーが初めてであり、緊張した面持ちで始まりました。オリエンテーションを皮切りに、CSマインドの醸成と基本対応のスキル、コミュニケーションスキル、聞くスキルと話すスキルと続けました。

受講生とコミュニケーションを取りながら進める中尾講師の説明に、受講生の筆も進んでいました。

最後は「実践ロールプレイング」。受講生にとっては初めての経験で少し顔が強張っていましたが、2例目が始まるころには笑顔も出て受講生同士も和気あいあい。参加者が6名2グループということもあり、ロールプレイングの時間も十分取れました。最後に中尾講師から参加者への激励の言葉で終了しました。



事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 2024年7月
第143回事例研究会（オンライン）
7月17日（水）14:00～
2. 2024年9月
第144回事例研究会
（会場 タイガー魔法瓶株式会社）
9月18日（水）13:00～
3. 2024年10月
第145回事例研究会（オンライン）
10月16日（水）14:00～

《セミナー》

1. 第110回セミナー（オンライン）
7月11日（木）13:00～17:00
苦情対応ステップアップセミナー
『にがて克服の実戦スキルを学ぶ』
開催中止
2. 第111回セミナー（大江ビル）
8月21日（水）13:00～17:00
中堅者向け
お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ
『お客様からの問い合わせからクレームまでのラポール形成法を習得』
3. 第112回セミナー（オンライン）
9月25日（水）13:30～15:30
先進企業に聞く
『AI、チャットGPT
お客様対応への利用の最前線』（仮題）

お客様満足研究会だより
OM 研レポート
第83号

2024年7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