

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2024年10月
No.
84

《目次》

- リレー談義
第73回 株式会社赤福 荻田 直哉さま
- 私の趣味・特技・活動
ミズノ株式会社 谷口 孝男さま
- わが社のイチオシ商品 No.7
伸栄商事株式会社
住化エンバイロメンタルサイエンス株式会社
セッツ株式会社
タイガー魔法瓶株式会社
- 事例研究会
第143回 (2024年7月17日)
第144回 (2024年9月18日)
- 自主勉強会
- セミナー
第110回 (2024年7月11日) 中止
第111回 (2024年8月21日)
第112回 (2024年9月25日)
- 事務局からのお知らせ

リレー談義



第73回

株式会社赤福
顧客・品質保証室
荻田 直哉

お客様相談の業務に従事している中で、日々感じているのは、信頼関係の構築と共感の重要性です。お客様からのお問い合わせやご意見は、時に期待や不安、時には苛立ちが込められていることが多いです。その背景にある想いを的確に汲み取り、お客様に寄り添いながら対応することが、私たちの基本姿勢です。ただ単に問題を解決するだけでなく、お客様にとって安心感を与えられるよう心がけています。

また、赤福という伝統ある企業での相談業務では、製品やサービスに対するお客様の期待値が高いことを痛感します。そのため、商品に対する深い知識を持つことはもちろん、企業の歴史や価値観を理解し、それを踏まえた上でお客様に説明する力が求められます。

さらに、業務の中では「現場の声を経営に反映させる」という視点も欠かせません。お客様からのフィードバックは、時に重要な改善点や新しい視点を提供してくれます。これらの意見を単なる苦情として処理するのではなく、製品やサービスの向上に繋げることが、お客様相談の大きな役割だと考えています。

結局のところ、お客様との対話を通じて信頼を築き、企業の成長に貢献できることに、この仕事のやりがいを感じています。

私の趣味・特技・活動

移住地で行動範囲を広げる活動

2023年4月よりお客様相談センターへ異動となり、東京から大阪へ移住しました。

大阪に住み始めて1年が過ぎましたが、大阪をよりよく知るため現在活動しております。

私ですが、お酒が好きで2024年2月17日（土）に菊正宗酒造さんの蔵開きに初めて行きました。

蔵開きについて調べると、伝統的には冬に仕込んだ日本酒は2月中旬頃に完成し、多くの酒蔵で蔵開きが行われ、日本酒の完成を祝いながらお客様に日頃の感謝を示す、いわば「酒蔵の感謝祭」なんですね。

会場には11時位に着いたのですが、すでに多くの方が来場されており、会場内に入るまで30分ほど並びました。



ミズノ株式会社
お客様相談センター
谷口 孝男



会場に入ると、聞きなれた菊正宗さんのCMソングが特設ステージから聞こえてくる。歌っていたメンバーは「酒なベイビーズ」のバンド名で活動しているそうで、灘五郷にある酒造会社の有志8人がバンドを結成し灘ブランドのPR活動をして、CDも出しているとは凄い。

目的である新酒のお試しですが「4種飲みくらべセット（百熟3種＋セセシオン豊潤しぼりたて）」を美味しくいただきました。

新しい移住地を一人で活動するにも行動範囲が限られます、これからは行動範囲を広げる活動をしていきたいと思います。

こんなイベントもあるよと、皆さまからの情報お待ちしています



わが社のイチオシ商品 No.7

伸栄商事株式会社



薬用エルベナソープ（120g）

“洗顔がスキンケアの基本”というコンセプトのもと開発が進められたエルベナソープは、薬用炭と和漢植物エキスを配合することで、やさしい洗い上がりを実現しました。発売から25年、累計販売数880万個を超える大人気ロングセラー商品です。



■会社概要

業種：化粧品・健康食品・日用雑貨の卸売業
設立：1982年1月
本社：大阪市
代表：代表取締役社長 三谷 千里
お客様相談窓口：

品質保証部 お客様相談室

専任2名、兼任1名

年間対応件数（2023年度）

問い合わせ13,230件

概要：化粧品、健康食品、日用品雑貨のカテゴリーで、300品目以上の商品を展開しています。商品企画・マーケティング・品質管理・物流・販売を一貫して行うビジネスモデルで、独自性のある商品を開発しています。「すこやかなる美の創造」という企業理念に基づき、すべての事業活動を通じて、いつまでも輝きたいと願うすべてのお客様に、愛される商品をお届けしています。

住化エンバイロメンタルサイエンス株式会社



シロアリ専用薬剤「ガントナー®天然ピレトリン MC」

殺虫成分の天然除虫菊エキスをマイクロカプセル化。環境にやさしいシロアリ防除剤です。

（天然成分をカプセル被膜で包み込んでいます）



環境管理用殺虫剤「ミラクン®PY」（第2類医薬品）

有機溶剤を使わず、除虫菊エキス含有の炭酸ガスのみからなる製品です。有機加工食品の衛生害虫防除薬「オーガニック対応」です。



ガントナー及びミラクンは住友化学株式会社の登録商標です。

■会社概要

業種：殺虫剤、殺菌剤等の製造販売

創業：2014年4月1日

本社：大阪府大阪市中央区

代表：守屋 元晴

お客様相談窓口：

相談室として独立した部署は設けず、各事業部が窓口となり、品質クレームなどの調査は品質保証・環境管理部が一括して調査・対応している。

事業内容：

家庭用殺虫剤・防疫用薬剤・白蟻防除用薬剤・木材保存剤・工業用殺菌剤・動物用医薬品等の製造販売。

わが社のイチオシ商品 No.7

セッツ株式会社

セッツ株式会社

キレイと安心の、その先へ。

Settsu

セッツ泡ブリーチ



- ・ 除菌漂白剤。除菌・ウイルス除去。
※すべての菌・ウイルスを除去できるわけではありません。
 - ・ 1本で2つの使い方。スプレー、浸漬どちらでもご使用いただけます。
 - ・ 密着力が高く持続力のある泡が、広範囲に伸び拡がり、汚れを包み込んで作用します。
 - ・ ふきんや食器の除菌・漂白用に薄めて使用できます。
- 浸漬用ブリーチと使い分ける必要もありません。

■会社概要

業種：石けん・合成洗剤製造業
創業：135年
本社：大阪府堺市西区築港新町1丁5番地10
代表：大前 敏和
お客様相談窓口
部門：営業企画グループ
対応人数：2名
年間対応件数：30件
事業内容：
業務用洗剤・除菌剤の製造、販売
業務用油脂の販売
洗剤・洗浄剤のOEM

タイガー魔法瓶株式会社



土鍋ご泡火炊き



「土鍋ご泡火炊き JRX-G100/G060」は、2024年6月に発売された最上位モデルです。300℃ WレイヤーIH構造と土鍋ならではの大火力と優しい泡により、一流料亭のような上品で味わい深い、甘みのある土鍋ごはんを炊きあげます。

70種類の銘柄巧み炊きわけ機能や、IoT連携での便利な操作が可能です。

本土鍋による、ごはんのおいしさにこだわり抜いた炊飯器をぜひご体験ください。



■会社概要

業種：家庭用品の製造販売
創業：1923年2月3日
本社：大阪府門真市速見町
代表：菊池 嘉聡
お客様相談窓口：
品質保証本部
カスタマーサービスグループ
お客様相談室の業務：
一般顧客の受電及びメールの対応他
(お問合せ・修理・部品購入など)
事業内容：
真空断熱ボトル、ジャー炊飯器、電気ケトル、電気ポット、電気調理器具、アウトドア用品など生活用品の総合メーカー

事例研究会

第143回事例研究会

日時：2024年7月17日（水）
14:00～16:00
場所：Zoomによるオンライン開催
参加者：35社43人



研究会には奥田製薬株式会社様が体験参加されました。



<発表事例>

井藤漢方製薬株式会社の事例

（発表者：安楽さん）

入浴剤を使った高齢男性から、浴槽の穴付近からドロツとしたものが出てくるという申し出。商品に異常がない旨の報告書と共に、風呂掃除専門の資料を送るが、納得できないお客様から怒りの電話が入る。報告書の内容と送った趣旨を説明して解決した事例でした。報告書を作成する部門についての質問では半数の参加企業が相談室でまとめなおしているようでした。電話で内容を伝えてから報告書を送ると、理解を得られやすいというアドバイスもありました。



東洋アルミエコープロダクツ株式会社の事例

（発表者：高井さん）

事例相談に先立ち、SDGsの取組み紹介がありました。

全体の20%を占め1件当たり約25分を要する販売店の問合せの対応改善に向けての相談でした。



販売店検索システムを導入している企業が11社ありました。入手出来る納品データの範囲や、データのタイムラグ、お客様に案内することを販売店に了解をとるなど制約の中で、各社工夫をして案内をしているようです。

検索システムを導入している会社の仕組みをホームページで確認すると参考になります。

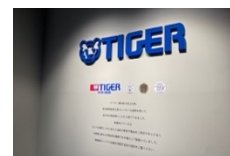
販売店の問い合わせを、「苦情」「販売チャンスロス」ととらえると、改善の方向や内容がお客様志向になるでしょう。

第144回事例研究会

日時：2024年9月18日（水）
13:30～16:50
場所：タイガー魔法瓶株式会社
参加者：会場 17社25人
オンライン 19社22人



事例研究会に先立ち、タイガー魔法瓶株式会社様の歴史館（100年記念館）を見学させていただきました。

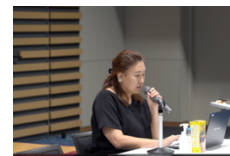


<発表事例>

株式会社マンダムの事例

（発表者：吉田さん）

YouTube 配信中に「髪の脱色剤を使用した髪色は変わらない、交換して欲しい」と入電、先に代替品をお送りするので到着後現品を返送いただく事を案内。その10分後、同一人物から、「私はインフルエンサーで、洗顔料の開発者に話を聞きたい、顔がかゆくなった」と申し出。先程電話してくれたお客様か確認するも、していないと否定。脱色剤は交換、洗顔料は現品を送ってもらったからの返金を案内。その後は暴言が続き、SV からかけ直すことにする。SV が電話し申し出内容を確認しようとしたが、話が通じないまま、「商品を送って」との要求で電話が切れる。後日商品を処分してしまったと連絡が入り、対応終了。参加者全員が YouTube 配信しながらの苦情電話を経験したことがなく初めて知る事例でしたがどの企業にもありうるシチュエーションです。配信していることが分かれば対応を断って良いとの意見も出ました。



株式会社パンジーの事例

（発表者：吉岡さん）

オンラインショップで購入した室内履きが2週間も経たずに破損したとの申し出。返送された現品と以前に使用していた商品との交換を希望するメッセージが届く。



何度か電話するが連絡とれないまま希望商品を送付する。商品特長の説明をできていないのが残念だった。

お客様への連絡の際、折り返しの電話番号を伝えておく必要があるとのアドバイスがありました。

株式会社名門大洋フェリーの事例

(発表者：浅尾さん)

HPでは「夕食利用で朝食無料サービス」となっていたが、利用当日朝食は無料ではなかった。船内案内所に申し出。マネージャーがホームページを確認し(終了したキ



ャンペーンのページがネット上に残ったままになっていた)丁寧に謝罪をしたが、誤った情報がホームページから削除できておらず、対応が納得いかないので連絡を求められた。対応窓口から電話し事情を説明するが、「古い情報」「誤った情報」と説明されても、ホームページに公開されている内容が利用できないのでは詐欺と変わらないとの指摘を受ける。思っていた料金やサービスを利用できなかったことに対して会社としての誠意を見せて欲しいとの要望。

夕食代金の返金を申し出るがクレマーではないと断られ、売店販売品をお送りすることで終結。

会社に非がある時の補償内容の基準や詐欺と言われた時の返答について意見交換をしました。世話人から、キャンペーンの期間の告知は必要との助言がありました。



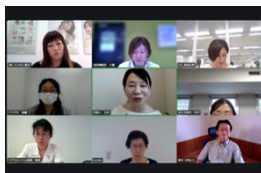
自主勉強会

第2回勉強会

日時：2024年7月17日(水)
16:00~17:00

●自主勉強会 1グループ

第1回に引き続き、ビジネス用語、来客対応マナーについて、実際に出来る問題についての勉強です。対応マナーではお辞儀の種類や角度・使用場面についても勉強しました。試験問題として正解とされて



いるものでも実利用の場面では正しいのか疑問に思われる場合もあるようで、敬語やマナーの難しさがあります。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に向けて、各社のカスハラ具体例を集め、さらに厚労省の事例フォームに準じて、各社の状況をまとめることを次の課題としました。



セミナー

第110回セミナー

苦情対応ステップアップセミナー
にがて克服の実践スキルを学ぶ
～タイプ別コミュニケーション～

日時：2024年7月11日(木)
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)

参加申込が最低開催人数に達せず、残念ながら開催中止となりました。

第111回セミナー

苦情対応 中堅者セミナー
お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ

日時：2024年8月21日(水)
13:00~17:00

場所：大江ビル 13階会議室
講師：玉本 美砂子氏
(お客様満足研究会世話人)

電話応対でお客様との信頼関係を築くのに不可欠な「ラポール形成」の基礎知識から具体的な形成のテクニックまでを学ぶ実践的なセミナーを開催しました。

今回の参加者の大多数は「ラポール」については知っている様子でした。さらにラポール形成のためのテクニック・スキルについても知っているようでした。

このセミナーでは「知っている」から「できる」「使える」を目指し、5つのスキルについてミニトレーニングやミニロールプレイングを交えて学びました。

話すスピードやリズムを申し出者に合わせる「ペーシング」、お客様の会話の中に含まれる感情を感じ取り親身になって声がけをする「感情のフィードバック」、相手の気持ちも受け止めた内容で復唱する「要約のフィードバック」、オープン質問を活用してお客様からより深い情報や真意を引き出す「フォローアップ・クエスチョン」を練習しました。

さらに3人1組になり、それぞれがお客様役・対応者役・チェック役を全て受け持ち、役割を交代しながら3回ずつ行った実践的ロールプレイングでセミナー全体の振り返りを行いました。

今回のセミナーで学んだテクニックやスキルを「使える」まで到達できたとは言えませんが、そのスタートには立つことができたと思います。セミナーの中で体験したトレーニングやロールプレイングを会社のメンバーと繰り返し練習し、また日々の電話応対でも意識して実践練習を積み重ねることで、一步一步「使える」状態に近づいてくれることを願っています。



【講師を務める
世話人の玉本さん】



【講義を聞き、トレーニング
をする参加者】



【3人1組になってロール
プレイングをする参加者】

第112回セミナー

最先端企業に聞く
生成AIの流れとカスハラ対策について
～お客様対応部門での
生成AI技術の活用と将来～

日時：2024年9月25日（水）
13:30～16:00

場所：Zoomによるオンライン

講師：中谷 敏之氏

（ソフトバンク株式会社 AI戦略室
AI&データ事業推進統括部担当部長）

お客様の怒りの声を和らげ、電話を受ける対応者の精神的負担を軽くするシステム「エモーションキャンセリング」開発の中心人物、ソフトバンク株式会社の中谷敏之氏を講師として招いてのセミナーです。

カスハラ対策に取り組みたく、エモーションキャンセリングを開発してきたという中谷氏はソフトバンク社のカスハラ宣言にも深く関わっていられています。カスハラ宣言では、通常クレームに対してしっかりとした対応をするのが大前提になることを明示するのが大切という話がありました。これからカスハラ対策を検討していく企業に対して、顧客の切り捨てに目が向くことに対する警鐘とも感じました。

エモーションキャンセリングのデモンストレーションで、実際に怒りの口調が和らいで聞こえることを体験できました。このシステムが単に声を変換するシステムと思っていましたが、暴言や長時間の電話応対に対して警告メッセージを発信する仕組みも含まれていました。警告メッセージを発信する際に、対応者が発信を依頼し、管理者が発信を承認するという手順をとり、第1段階は問題発言をやめていただくことをお願いし、第2段階ではこれ以上続くと対応を終了せざるを得ないことを伝え、最終段階では通話を終了しますというメッセージです。警告メッセージが流れた後、お客様からそのメッセージの意味を聞かれた時の伝え方の統一とその練習も必要となります。声を変換するだけのシステムではなく、カスハラ対策のためのシステムであることがよくわかりました。

生成AIの最新の事例として、参加企業の商品について、商品名と用途や特長、申出内容などを入力し、ChatGPTが申出と要求の正当さの組合わせで事例や分析を表にし、それじれの対応の詳細も提示してくれる仕組みのデモも見ることができました。身近に生成AI技術の現状を知ることができ、近未来の可能性に興味を湧いてきました。

お客様対応部門でどう活用されるのか、今回のセミナーはその概要を知る良い機会となりました。この分野の進歩は早く、生成AIでお客様対応のしくみが大きく変化する可能性があります。お客様満足研究会の会員企業の皆さんから、研究会の場で事例の紹介があり、情報交換が行なわれる日も近いかもしれません。



【ソフトバンク株式会社の中谷敏之さん】



事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 第145回事例研究会（オンライン）
10月16日（水）14：00～
2. 第146回事例研究会（オンライン）
11月20日（水）14：00～
3. 第147回事例研究会
（会場 株式会社マングラム）
12月18日（水）13：00～

《セミナー》

1. 第113回セミナー（オンライン）
11月13日（木）13：00～17：00
メンタルヘルス・ストレスマネジメント講座
ストレスを軽減するコミュニケーションと
ストレスのセルフコントロール術を学ぶ
2. 第114回セミナー（大江ビル）
2025年1月22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対応」
～ケーススタディ中心～
3. 第115回セミナー（大江ビル）
2025年3月26日（水）
13：00～17：00
弁護士から学ぶ
「難クレームの法的判断と対応実践」
～ケーススタディ中心～

世話人のつぶやき

本棚の整理をしていたら、何十年も前に読んだ松下幸之助さんの「素直なところになるために」が出てきました。素直な心というのは、「だれに対しても何事に対しても、謙虚に耳をかたむけるところである」と述べられています。お客様に対しても「先入観を持たず、真っ白な気持ちでお困りごとを解決してあげる、素直なところ」がお客様の感動につながってくると再確認しました。

世話人 T

お客様満足研究会だより
OM 研レポート
第84号

2024年10月10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