

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2025年1月
No.
85

《目次》

- 新年のごあいさつ
- リレー談義
第74回 コクヨ株式会社 高巢 由希さま
- 事例研究会
第145回 (2024年10月16日)
第146回 (2024年11月20日)
第147回 (2024年12月18日)
- 自主勉強会
- セミナー
第113回 (2024年11月13日)
- 新入会員紹介
奥田製薬株式会社
- わが社のイチオシ商品 No.8
大山乳業農業協同組合
宝ホールディングス株式会社
株式会社ダスキン
丹平製薬株式会社
- 私の趣味・特技・活動
株式会社近江兄弟社 向井 紅仁子さま
- 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。

皆様には健やかに新年をお迎えのこととお慶び申し上げます。

昨年は元旦に能登半島地震という非常に大きな災害が起こりました。あらためて、お亡くなりになられた方々には謹んでお悔やみを申し上げますとともに、1年経った今なお過酷な避難生活を送られている被災地の皆さまに心よりお見舞いを申し上げます。

さて、昨年を振り返って見ますと自動車工業5社による品質不正問題が発覚し、国土交通省からの是正命令書が発行され、出荷を停止する事態が発生しました。一方、顧客が理不尽な要求をするカスタマーハラスメントが社会問題化するなか、厚生労働省が従業員を守る対策を企業に義務付ける検討に入り、東京都ではカスタハラ防止条例が発効され、本年4月1日に施行されます。全国各地に波及し、三重県桑名市では氏名の公表ができる条例が昨年12月に提出されました。

OM研究会では会員の皆様がお客様満足を得られるためのスキルアップを図るセミナー（5回）やお客様対応の知見を深める事例研究会（11回）を開催し、新たな試みとして自主的に17名の会員の皆様が①もしも検定受験準備勉強会②企

業のカスハラ組織対応勉強会の2テーマに対し学習する自主勉強会に取り組んでいます。

今年はどうような年になるでしょうか。テクノロジーの進化によりデジタル化が進み、生成AIの活用による効率化、生産性向上、そして、環境問題等のサステナビリティの重要性が私たちの消費相談部門のあり方にも影響してくると思います。私たちOM研究会発展のためにどのように生活者のニーズに答えるかの学びと会員同士のネットワークを強化し、新たなアイデアや知識を共有していかなければなりません。

「お客様の満足が得られない企業は、その存続が問われているといっても過言ではない」との信念のもと、会員の皆様と6名の世話役で未来に向けて「OM研究会」でともに学び成長し、さらなる脱皮の年にしていけたらと考えております。

結びに、今年一年も会員の皆様にとりまして、幸多い、充実した年となりますことを心よりお祈り申し上げ新年のご挨拶とさせていただきます。

2025年（令和7年）正月

お客様満足研究会

世話人一同

世話人代表 高城正光

リレー談義



第74回

コクヨ株式会社
ヒューマン&カルチャー本部
コーポレートコミュニケーション室
お客様相談室 高巢 由希

お客様相談室の業務を通して、近年のAI技術による業務の効率化を実感しています。

問合せ内容の自動音声認識や要約、関連資料の自動提示など、AIを活用することで問い合わせ対応がよりスムーズになってきました。

弊社ではまだ導入には至っていませんが、セミナーなどで他社の取り組みを聞くたびに、顧客対応の未来が変わりつつあることを感じずにはいられません。

一方で、長年の経験を積んだ相談員の知識や対応力は、AIでは代替できない大きな価値を持っています。これらの知識やノウハウをデータ化し、次世代に継承していくことが重要な課題だと考えています。

顧客対応の現場では、デジタル技術の活用と人の対応力のバランスをとることが不可欠です。かつては電話や紙のカタログでの対応が主流でしたが、今日ではデジタルツールが当たり前となっています。時代の変化に取り残されることなく、デジタル技術の活用を進めていく必要があります。またそれと同時に、人が直接対応することで発揮できる共感力や寄り添いといった価値も大切に、より一層の顧客満足を追求していきたいと考えています。

この両者のバランスを保ちながら、よりよい顧客体験の実現に努めていきたいと思えます。

お客様対応事例を含め、様々な情報を共有できるOM研は貴重な存在です。今後ともよろしく願いいたします。

事例研究会

第145回事例研究会

日 時：2024年10月16日（水）
14:00～16:00
場 所：Zoomによるオンライン開催
参加者：32社42人



アシックスジャパン株式会社様が体験参加されました。

<発表事例>

川本産業株式会社の事例

（発表者：井田さん）

事業移管によりお客様対応を引き継ぐことになった際、移管元の企業から商品情報やFAQ、対応履歴の提供など、必要と思われた資料・情報が希望どおりに提供されず、業務開始に苦労した状況の紹介でした。

この機会に人員の増加やお客様対応システムの導入が決定したことは良かったです。

他社からの事業移管で新しい商品の情報を入手するのも、自社で新商品を導入するときでも、お客様相談で必要とされる情報をタイミングよく提供を受けるには他部門に遠慮せず、強く要求していくことが不可欠で、参加者にも参考になりました。

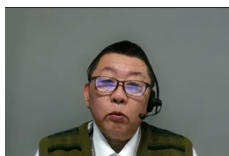


株式会社アイシンの事例

（発表者：堀之内さん）

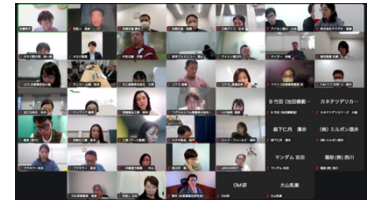
グループ企業が運営しているカー用品店での作業に伴う苦情の申し入れの事例で、店舗とカー用品チェーン店の本部に補償を求めたが対応してもらえず、運営をしていることを知ったお客様がお客様相談室に電話をかけてきた案件で、店舗、チェーン店本部、運営しているグループ会社、自社の担当事業部と連絡を取り、店舗を対応窓口に絞って折衝した事例です。

親身なお客様対応を心がけていれば、お客様相談室が交渉の中継役になり、対応内容の説明をすることになってしまいかねませんが、今回の申し出は自部門の業務範囲ではありません。グループ企業内の調整役に徹し、対応すべき部門に任せ、深入りしなかったことは適切な動きでした。



第146回事例研究会

日 時：2024年11月20日（水）
14:00～16:00
場 所：Zoomによるオンライン開催
参加者：38社49人



和歌山のオカジ株式会社様が体験参加されました。

<発表事例>

江崎グリコ株式会社の事例

（発表者：石本さん）

商品異常の申し出で、代替品送付時の現品引き取りができず、催促して戻ってきたのも使用済みの空き缶で、申し出の異常も確認できなかった事例でした。異常が確認できなかったため、送付済みの代替品代金を請求し、支払いをしてもらったという結末です。

代替品配達時の要望、実際の配達時の代替品手渡し約束を守られなかったこと、送り先は実際の住所ではなかったことなど、悪意を感じられる申し出者であり、厳格な対応をした対応の事例でした。



京都生活協同組合の事例

（発表者：橋本さん）

メールでの申し出の2つの事例の紹介でした。

最初の事例では、企業側からお客様に何度か電話をしているが、直接話をできず、こちらからのかけ直しの約束が守られていないという苦情。2つ目の事例は、夕方の販売価格変更にあたって、間違った価格で購入しそうになったというトラブル事例で、原因調査・再発防止の内容と開始時期を求めたメールで、部門の担当責任者からの回答で終了したという内容でした。

いずれの場合も、センターから返信メールを送っていますが、返信メールのお詫び部分が、お客様の申し出の核心ポイントのお詫びになっておらず、何に対するお詫びかを的確に記載する必要性の指摘がありました。

発表者の橋本さまは異動で今回が最後になり、新担当の柏瀬さまと共に挨拶をしてくださいました。



第147回事例研究会

日時：2024年12月18日(水)

13:30~17:00

場所：株式会社マンガム

参加者：会場 23社30人
オンライン 19社20人

株式会社マンガム様の歴史館見学

お客様相談室長石川様のご説明で創業97年のマンガム様の歴史を勉強しました。金鶴香水株式会社設立から丹頂チックでブランドを確立し、丹頂株式会社に社名を変更。その後、男性化粧品の市場の拡大とともにチャールズ・ブロンソン氏を起用したCMは大人気で、マンガム男性化粧品は大ヒット、1971年に株式会社マンガムと社名を変更しました。とてもきれいな歴史館でマンガム様の創業から2回の経営危機を含め歴史の変遷が分かりやすく展示されていました。

<発表事例>

アース製薬株式会社の事例

(発表者：三浦さん)

ゴキブリ駆除エサ剤を寝室で使用、強いニオイを感じ、目に異変を感じたと購入店にお申し出。眼科に通院、目が動かない。目の神経が麻痺していると言われた。主治医とのヒアリングを希望したが、電話は不要で責任を感じることはないとのこと。数日後、肺にニオイが入り息苦しい、服などにもニオイがついているので見てもらいたい、とお店に申し出。お客様に電話するが連絡取れず。お客様からの連絡もなし。化学物質過敏症への対応や主治医へのヒアリングに対しての同意書の提出等が話されました。



牛乳石鹸共進社株式会社の事例

(発表者：丹葉さん)

薬用洗顔フォームの配合成分が規定配合量より少なかったことが判明し自主回収を実施。アドバイザリー契約をしているヤマト運輸にコールセンター立上げを依頼。大阪府に届けたところ窓口開設予定日より早く、医薬品医療機器総合機構(PMDA)のHPに掲載された。自社相談窓口には専門窓口開設前にお申し出が届いた。自社HPに回収に関して第三報まで掲載、2か月でコールセンターWEB受付を終了。クオカードで返金した。



受付開始のタイムラグの問題、受付終了時についての意見交換がされました。

森下仁丹株式会社の事例

(発表者：澤井さん)

薬屋で購入したが古そうなので正規の良品を送って欲しいと賞味期限22年前のサプリメントが郵便で届いた。確認のための電話をする(5回)もつながらず。メッセージを残しても連絡がとれない。申し出品をお客様に返送。連絡はなし。



連絡がつかない場合の対応中止のタイミング、事前連絡なしで返送した対応の可否等が話し合われました。

<その他・意見交換>

窓口でのビジネスネームの使用について、電話での最初の応答時「ありがとう」を言うのか言わないのか、その理由等情報交換をしました。

自主勉強会

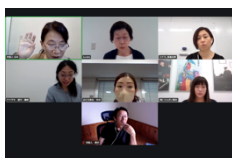
第3回勉強会

日時：2024年10月16日(水)

16:00~17:00

●もしもし検定受験準備グループ

ビジネス文書問題の勉強と宿題「間違った日本語探し」の発表です。自己流で今まで使用していたり、根拠なく正解と思って回答しているところもあり、ビジネス文書のより深い学びが必要と感じたようです。また「間違った日本語探し」でも、実際に間違っている言葉もあり、今回の勉強会で良い気づきになりました。



●カスハラ対策マニュアル作成グループ

カスハラ対策マニュアル作成に向けて、自社事例の発表から長時間拘束、繰返し来信、暴言などの判断基準を共有して一覧表を検討しました。各社の具体例から自社のマニュアル見直しや新規作成を目指していきます。



第4回勉強会

日時：2024年11月20日(水)

16:00~17:00

●もしもし検定受験準備グループ

今回から実技試験対策です。実技試験の問題は「もしもし検定」の受験経験者とリーダーで吟味

し出題してもらい、スクリプト作成を宿題として勉強会に臨みました。

受験経験者を除いてスクリプトを作成するのは初めてでしたが、ほとんどの参加者が問題をしっかり熟知し、フローやスクリプトを作成できていましたので、模擬応対者との会話のロールプレイングも実施することができました。初めての取り組みであり、人物の名前を間違えたり、名指し人在席か



不在が混乱する場面もありましたが次回の勉強会に向けての参考になりました。

●カスハラ対策マニュアル作成グループ

第3回に引き続き、店舗外の拘束、SNS上の誹謗中傷、セクハラ行為、過度な要求などについて各社の具体例を発表、共有し一覧表を作成しました。検討しました。次回は具体的な対応や相手に伝える文言、法律の根拠などの討議をする予定です。



セミナー

第113回セミナー

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

日時：2024年11月13日（水）
13:00～17:00

場所：Zoomによるオンライン

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）

ストレスを抱えてしまうことが多い電話対応の業務では電話応対者自身と部門全体のメンタルヘルスは大切な課題です。ストレスを感じる仕組みを学び、ストレスと感じてしまう頻度を自らコントロールできることを学ぶセミナーを開催しました。

TA（交流分析）・エゴグラムで、自我状態・行動



【講師の中尾知子先生】



【参加者のみなさま】

特性に5つの要素（CP、NP、A、FC、AC）があり、それぞれの要素が反映されたエゴグラムの形からいくつかのタイプに分けられます。そのタイプにより相手との関係でストレスと感じやすい状況やコミュニケーションの癖が出てしまいます。それを知ること、ストレスを感じなくする聞き取り方やコミュニケーションの取り方があることを学びました。参加者は簡単な50の質問に答えていき、自分自身のエゴグラムがどんなタイプであるのかを知り、講師からどんなタイプかその特徴や傾向について一人一人解説をしてもらいました。エゴグラムのタイプはずっと変わらないものでなく、低い要素を高めようとする日頃の意識と、有効な言葉かけやコミュニケーション方法を心がけることで、自分のタイプ（グラフの形）も変わることも知りました。物事の受け取り方の癖・信念・固定観念・思い込みなどがストレスを生む要因になっていることから、その癖や思い込みが絶対的なものかを見直し、変更することがストレスを軽減しリラックスできるようになることも学びました。

今回のセミナーでは、相手とのコミュニケーションのなかでストレスを引き起こしていることを自分自身でコントロールできると学んだことが大きい収穫だったでしょう。

新入会員紹介

奥田製薬株式会社

お客様満足研究会には業種問わず多くの企業様が参加されており、知識と経験をお持ちの世話人様、会員様から学ばせて頂きたいと考え、入会させていただきました。

「この対応でよかったのか」という悩みを共有させていただき、新たな視野を持って、消費者対応の向上を目指していきたいと思っております。今後とも何卒よろしくお願いいたします。

■会社概要

業種：医薬品製造業、医薬品製造販売業

創業：1897年（明治30年）

本社：大阪府大阪市北区天満1丁目4番5号

代表：代表取締役社長 奥田 正

■会社の業務・事業内容など

1897年に創業者の奥田春吉が奈良県生駒郡に弊社の前身である「奥田薬院」を設立し、1951年に社名を奥田製薬株式会社と改め、大阪市北区天満北詰に本社及び工場をおきました。和漢

生薬主剤の「奥田胃腸薬」、めまい耳鳴りに悩む方に「奥田脳神経薬」をはじめ、鎮痛薬、点鼻薬など、時代に即した医薬品の開発、製造販売をしています。

■お客様相談窓口

部門名：信頼性保証本部 薬事部 及び
信頼性保証本部 品質保証チーム
対応人数：お薬相談：5名(内 薬剤師2名)

品質クレーム：2名(薬剤師)
年間対応件数：約1650件

奥田製薬株式会社
お客様相談窓口 佐藤 茜

創業 明治30年
KUDA 奥田製薬株式会社

わが社のイチオシ商品 No.8

大山乳業農業協同組合

宝ホールディングス株式会社



白バラ牛乳 白バラコーヒー

白バラ牛乳

白バラ牛乳は自然なおいしさを大事にし、鳥取県産生乳を100%使用した成分無調整牛乳です。

“ソウルドリンク”と呼ばれる程、鳥取県民の皆様に広く愛されているロングセラー商品です。



白バラコーヒー

生乳をたっぷり70%使用。カラメルや香料を使用せず、ミルクとコーヒーがかもしだす香りを大切にしています。



■会社概要

業種：乳処理業、乳製品製造業、アイスクリーム類製造業、菓子製造業

創業：1946年7月

本社：鳥取県東伯郡琴浦町

代表：小前 孝夫

お客様相談窓口：

品質管理部 品質管理課

対応人数 7名

年間対応件数 1,275件(2023年度)

概要：大山乳業農協は鳥取県の酪農家で組織した専門農協です。生産・処理・販売の一貫体制のもと、生乳の品質向上、循環型酪農の実践に取り組んでいます。



タカラ「発酵蒸留サワー」



タカラ「発酵蒸留サワー」は、新開発の“果皮発酵スピリッツ”と専用の宝焼酎両方を用いることで、アルコール分3%なのにお酒の満足感が楽しめる、食事に合う味わいを実現。飲んだ後にやりたいことがある人や翌日が気になる人などにおすすめのチューハイです。

■会社概要

業種：食料品製造業

創業：1925年(大正14)年9月6日

本社：京都市下京区四条通烏丸東入長刀鉾町20番地

代表：木村 睦

お客様相談窓口：

品質保証部お客様相談室

対応人数 5名

年間対応件数 約8,000件

事業内容(宝酒造の事業内容)：

酒類、酒精、調味料、その他の食料品及び食品添加物の製造並びに販売など

わが社のイチオシ商品 No.8

株式会社ダスキン

ミスタードーナツ事業本部

DUSKIN

喜びのタネをまこう

ポン・デ・リング



ミスタードーナツの毎年人気 NO1 商品です。もっちりとした食感と 8 つの丸が輪のようにつながった形が特徴であり、2003 年より売り出されている大ヒット商品です。業績が悪化していたミスタードーナツが復活するきっかけとなりました。

■会社概要

業種：レンタルサービス業

創業：昭和38年2月4日

本社：吹田市豊津町1-33

代表：大久保 裕行

お客様相談窓口：

フードグループ お客様センター

ミスタードーナツ含む

ダスキンフードグループお問合せ窓口

センター配置人員10名

年間対応件数 25,620 件（2023 年度）

丹平製薬株式会社



丹平製薬株式会社

アトピタ

保湿全身ミルキローション



『アトピタ』は、乾燥肌ベビーのために生まれたスキンケアシリーズです。ミルキローションは、保湿剤として「うるおい補給成分（ラノリン脂肪酸コレステリル）」と「天然成分ヨモギ葉エキス」を配合し、肌表面に水分を閉じ込め乾燥を防ぎます。赤ちゃんのデリケートなお肌に使うものだからこそ、とことん低刺激にこだわっています。

■会社概要

業種：医薬品・トイレタリー製品の開発、および製造販売

創業：1894 年（明治 27 年）

本社：大阪府茨木市宿久庄 2 丁目 7 番 6 号

代表：代表取締役社長 森 宏之

お客様相談窓口：

品質保証部 お客様相談室

対応人数 5 名（兼任）

年間対応件数 約 1,200 件

私の趣味・特技・活動

サッカー観戦とウォーキング

株式会社近江兄弟社

事業推進本部

向井 紅仁子

私の趣味として、一つ目はサッカー観戦です。子供がサッカーのスポーツ少年団に所属していることもあり、休日のほとんどは、子供のサッカーの練習や試合などの応援に行きます。試合に負

けた時の悔しさや勝った時の嬉しさの瞬間を、親子で共有できることを非常に嬉しく思っています。また、TVなどで観戦する時はつつい大声を出してしまいがちです（笑）。

二つ目は健康づくりとしてのウォーキングです。愛犬と一緒に散歩しながら歩いています。家の近くにはなりますが、歩くことで気分がリフレッシュします。しかし一方で、先日愛犬の定期健診で「ずいぶんグルメちゃんになってしまったね。（＝太った）」と獣医の先生に言われてしまいました。そういえば、普段からついついおやつを与えてしまっていたと反省しています。それからはおやつの量を減らしていますが、愛犬に見つめられるとつい与えてしまいそうになります。しかし、今は気持ちをぐっと抑えて、愛犬の健康管理も大

事にしなければと思います。次の健診までに少しでもダイエットできるよう、無理のない程度で頑張ってもらいたいです。本人がどう思っているかは？？ですが（汗）。

とりとめの話となりましたが、私の趣味と愛犬との活動報告となります。お読み頂きまして、ありがとうございます。



事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 第148回事例研究会（オンライン）
1月15日（水）14：00～
2. 第149回事例研究会
（会場 アース製薬株式会社坂越工場）
2月19日（水）10：00～
3. 第150回事例研究会（オンライン）
3月19日（水）14：00～

《セミナー》

1. 第114回セミナー（大江ビル）
2025年1月22日（水）
13：00～17：00
「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」
2. 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」

昨年2月にカネテツデリカフーズ様での竹輪づくり体験と工場見学、9月には100周年を迎えられたタイガー魔法瓶様の歴史館の見学、そして12月にはマンダム様の歴史館で金鶴香水から始まった歴史を学習しました。

本年2月にはアース製薬様の研究部の昆虫飼育施設と、坂越工場のごきぶりホイホイの工場を見学し、さらにお客様のお気づきを活かす窓口部で電話対応をされている現場の紹介もしていただける予定です。

今年もたくさんの会員のみなさまの参加をお待ちしています。

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第85号

2025年1月7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