

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2025年4月
No.
86

《目次》

- 新年度をむかえて
- リレー談義
第75回 株式会社マングラム 吉田 直美さま
- 私の趣味・特技・活動
丸三産業株式会社 坂本 千恵さま
- 事例研究会
第148回 (2025年1月15日)
第149回 (2025年2月19日)
- 自主勉強会
- セミナー
第114回 (2025年1月22日)
第115回 (中止)
- わが社のイチオシ商品 No. 9
株式会社トゥヴェール
東洋アルミエコープロダクツ株式会社
常盤薬品工業株式会社
フジッコ株式会社
- 事務局からのお知らせ

新年度をむかえて

お客様満足研究会（OM研究会）は22年目への歩みをはじめることができました。これもひとえに会員企業の皆さま方のご支援、ご協力の賜物であります。心より感謝申し上げます。

OM研究会は名称の通り、お問合せくださいましたお客様に満足度の高い対応を提供し、「問合せで良かった」「また、購入させていただく」との顧客満足や感動の実現の結果、商品や企業ブランド価値を高めることを目指しています。そのために会員企業の皆さまが情報共有しながらお客様対応スキルアップに取り組んでいく研究会です。私たち世話人はそのためのお世話をする役割です。

昨年度は事例研究会10回、セミナーは5回開催しました。また、新たな試みとして18名の方が、「もしも検定受験準備学習会」、「カスハラ対応マニュアル作成勉強会」の2テーマの学習に取り組みました。その成果を4月16日（水）第150回事例研究会で発表していただきます。

20周年を契機に会員意識調査を行いました。対応業務の満足度、社内での評価、OM研究会について等のテーマに対して、「会員交流会、現地開催のオンラインの併用、WEB研修、リアル開催、等」

沢山の貴重なご提案をいただきました。OM研究会の運営や企画に活かしていきます。

昨年度の課題として、OM研セミナーでは受講希望者不足の関係で2回のセミナーが開催できませんでした。本年度は「お客様とのラポール形成のテクニック」「共感表現トレーニング」「返信メール作成実践」等の対応力スキルアップのための研修を企画し、皆様のニーズに応えてまいります。事例研究会では会員同士のネットワークの強化による新たな知識の共有が大切です。参加者との交流と活発な意見交換の推進に注力して取り組んでいきます。そして、引き続き会員拡大活動を展開し、皆さまの仲間づくりに尽力していきたく考えています。皆さまと交流ある企業さまを是非、ご紹介いただけましたら幸いです。

私たち6名の世話人は事例研究会、セミナーに沢山の会員企業の皆さまが参加され、「とても参考になった」との声がいただけることを目標に頑張ります。どうぞ本年度も宜しく願いいたします。

お客様満足研究会

代表世話人 高城 正光

リレー談義

第75回

変革の時を迎える お客様相談室



株式会社マンダム

品質保証部 お客様相談室
吉田 直美

弊社は男性向けグルーミング製品を中心にスキンケアやヘアケアを展開する化粧品メーカーで、2027年に創業100周年を迎えます。創業以来、「お役立ち」の精神を受け継ぎ、お客さま相談室でもこの理念を大切に業務に取り組んでいます。私は以前、約5年間一次（電話）対応を担当し、ここ5年ほどはシステム管理やVOC対応を中心に業務を行っています。

先日、自律型AIが電話対応を行うデモ動画を見て、そのあまりの自然さに驚かされました。スムーズな会話運び、的確な受け答え——まるで優秀な新入社員を迎えたような印象でした。さらに、この「新入社員」への教育はノーコードで簡単に行え、一度教えたことを忘れることもありません。病欠もなく感情のムラもありませんし、加えて、人件費もヒト

より抑えられる——その様子を目の当たりにし、電話対応がAIに置き換わる未来が、もうすぐそこまで来ていることを実感しました。こうした技術が進化する中で、お客様相談室のあり方も大きく変わっていくのではないかと強く感じています。

これからAIやチャットボットの進化により、定型的な問い合わせ対応は自動化が進むでしょう。しかし、どれだけ技術が発展しても、人との温かいコミュニケーションが不要になることはありません。特に、複雑な問題や不安を抱えるお客様には、共感し寄り添う対応が求められます。そのため、単に相談室業務のすべてを無人かつAI化させるのではなく、人が対応すべきお申し出にはしっかり向き合うことを大切に、多様化するすべてのお客様に「お役立ち」していきたいと考えます。

また、近年、自社製品へのお問い合わせ件数は減少していますが、それは関心が薄れたのではなく、情報収集の手段が広がったためだと考えています。だからこそ、お客様が求める情報を的確に提供できる環境を整えることが重要です。さらに、顧客対応の経験はシステム構築や業務効率化にも活かされており、「お客様の声を大切にする」ことの重要性を日々実感しています。AIの活用が進む今だからこそ、その価値は一層高まるのではないのでしょうか。

今後も技術を積極的に取り入れつつ、人間らしい対応を大切にする体制を整えていきたいと考えています。お客様の期待に応えるべく、進化し続けるお客様相談室であるために、お客様満足研究会での

情報共有を通じてさらなる成長を目指していければ幸いです。

私の趣味・特技・活動

読 書

丸三産業株式会社
開発本部 坂本 千恵

華やかな趣味ではありませんが、思えば物心ついたころからやたら本ばかり読んでいたように思います。

保育園の絵本を読み漁り先生に「外で遊びなさい！」と叱られたり、高校の試験期間中にさえも「参考書を買に行くんです」という顔をして目当ての新刊を買に行ったり…

その頃のまま大人になり、今でも外出時には必ず文庫本が1冊カバンに入っています。

とはいえ、読書を通して教養や思考力、感性を磨き、ひいては社会生活に活かしてゆきたい…などということは微塵も考えたことがなく完全に意識低い系読書家です。

高尚な解釈や感想にも縁がありません。

先日から源氏物語を少しずつ読んでおりますが、

主人公の光源氏は気が多すぎる上にどことなく上から目線な人物であり、現代の価値観に照らすと炎上すること請け合いです。

そこで「光源氏炎上ポイント」探しを楽しみながら読み進めています。

また、ミステリー小説のラストを最初に読んでおいて、中盤で刑事や探偵が右往左往するのを高みの見物気分でも読むこともあります。

これほど不遜な読書をしているにも関わらず、読んだ物語は困ったときにヒントをくれたり、心を守る盾になってくれたり、楽しいことを増幅させてくれたりします。

もちろん、お客様対応にも大いに役立ってくれています。

これからのんびりと意識低い系読書を楽しんでいこうと思います。



事例研究会

第148回事例研究会

日 時：2025年1月15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



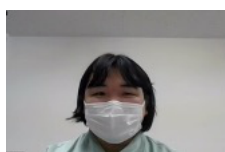
<発表事例>

丸三産業株式会社の事例

（発表者：大津さん）

不織布として納品されている製品の中から異物がでてきたと病院からのお申し出。

使用している原料由来のものでどうしても取り除けない綿の種や実の皮の欠片の混入。報告書を提出し終了した事例でした。



異物に対して、パッケージへの記載、混入を減らすための取り組みと合わせて、特性を知ってもらうために会社公式 Facebook アカウントでの情報発信を行っていることの紹介もありました。

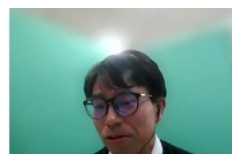
西川株式会社の事例

（発表者：細見さん）

偽サイトで購入した商品に関しての問い合わせ。法務をとおして弁護士、警察、消費者センターに相談、届け出

た。いちごっこ状態となっている。HPに注意喚起を行い、偽アカウントがわかっていれば表記する、など対策をしているという事例でした。

同様の問題を抱えている会員企業も数社ありました。社名・ブランド名を信頼してニセ商品を購入してしまったお客様にクレジットカード会社に連絡してお客様の損失を防いだ事例も紹介されました。



第149回事例研究会

日時: 2025年2月19日(水)

10:30~15:15

場所: アース製薬株式会社 坂越工場

参加者: 現地参加 27社39人

オンライン参加 12社15人

<施設見学>

アース製薬(株)

お客様のお気づきを活かす窓口部

生物飼育室 ごきぶりホイホイ工場



115年の歴史あるアース製薬(株)の坂越工場を訪問。窓口部は明るい環境の中、静寂な雰囲気の中で電話対応部員の皆さまの姿を見て関心、製品が部屋の棚に整列し、置いて実際に現物を触って、見て説明できる環境は素晴らしいと思いました。端末に映し出される電話対応状況が一目で確認、状況を共有することは一体化につながっています。

ゴキブリ、ハエ、蚊を飼育している生物飼育室では綺麗な環境の中ワモンゴキブリの生態を見学し、スケールの大きさに驚きました。このような研究のもと安心安全な生活につながっていることを実感。

ごきぶりホイホイ工場では沢山の「ごきぶりホイホイ」が生産され、元社長の大塚さんが子供の時のとりもちによるセミの捕獲の思い出によって現在の形になったことをお聞きしました。ヒット商品の裏話はとても、心に響きました。

<発表事例>

株式会社ダスキンの事例

(発表者: 河原さん)

テイクアウトしたロースカツ弁当を自宅で開封、ゴキブリが数匹でてきた。お客様宅で駆除。自宅の消毒を要求さ



れた。購入代金を返金し、害虫駆除、消毒と3か月後の点検終了で対応終了した事例でした。

他の提案はあったかの質問にも店舗での衛生管理不備もあり問題のない対応との意見でした。

UCC上島珈琲株式会社の事例

(発表者: 藤田さん)

カップコーヒーに入っているクリーミーパウダーのスティックを開けたところ中身がなかったとお申し出。送付頂きたいとの提案に、「1個だけなので1個送ってもらえないか」。その後、会社まで電車やタクシーで直接持っていくとエスカレート。送付のお願いをするが個人情報問題に発展する。個人情報は教えたくなくと激高され、警察に相談すると切電。その後の連絡がない事例でした。

お客様の目的は何だったのか等意見交換しました。



ピップ株式会社の事例

(発表者: 岡野さん)

失語症のお客様からメールにて申し出。通販で購入の健康器具の耐久性に不満、代替品はすでに購入したため返金を希望。現物確認の結果、製品瑕疵とは認められなかったため交換対応を提案するも、話し合いがつかず。「交換も返金も結構。これ以上メール返信もいらない」との連絡。お詫びと今後の参考にさせていただくことで返信。2か月後「静観していたが返金もされず私が購入金額を支払って、現物は送っているのにこんな不適切対応は許さない」とのメール。上席から再度代替品の話をするが返金以外はいらないとのこと。

お客様への代替品提供・現物返却もないままで連絡が途絶えたという内容でした。



自主勉強会

第5回勉強会

日時: 2025年1月15日(水)

16:00~17:00

●もしもし検定受験準備グループ

実技試験対策を行いました。

前回作成したスクリプトを個々人で精査し持ち寄り、模擬対応者とスムーズな会話ができるようにロールプレイ



グで参加者全員が対応者役(受験者役)の練習を行いました。また、ロールプレイング後は互に良いところや改善点をアドバイスしました。

もしもし検定の基準で対応は3分以内で終話することが求められています。必要な伝達内容や、確認、気配りの言葉などを加えて丁寧に簡潔な対応が求められます。丁寧すぎると3分を超え、説明が不足すると短すぎて丁寧さに欠けるなど、もしもし検定の実技問題を活用して会話の構成ス

キルや聞くスキル、話すスキルを学べていると感じました。

●カスハラ対策マニュアル作成グループ

カスハラ顧客に対する3段階の警告の呼び名を「注意」「警告」「切斷」と統一し、それぞれの段階の具体的な文言について意見交換をしました。各社が事務局へ自社案を提出し、それをまとめて一覧表を作成し、各社の意見を集めて最終的な基本形を作る方向で今後のスケジュールを確認しました。



第6回勉強会（成果発表準備）

日 時：2025年3月18、19日
14:00～15:00

4月16日の成果発表に備えて、それぞれのグループで打ち合わせをしました。当日までの準備資料の確認と資料作成者や成果発表の進行係、説明者、成果発表者（実演者）など、役割分担について打合わせが行われました。

セミナー

第114回セミナー

クレーム対応実戦道場
ロールプレイングで学ぶカスハラ・難クレーム対応

日 時：2025年1月22日（水）
13:00～17:00
場 所：大江ビル 13階会議室
進 行：お客様満足研究会 世話人

難渋クレームの電話対応をロールプレイングで体験する実戦セミナーを開催しました。

ロールプレイングのために3つの事例（「食品の異物混入」、「化粧品皮膚トラブル」、「電気器具の発火事故」）が用意され、参加者は3つのグループにわかれ、それぞれに与えられた事例について、どんなお客様からどのような申し出、悩みごと・心配・不満などが出されるか、それに対してどのように対応するかを検討し、実演に備えました。

ロールプレイングではお客様役の世話人を相手に熱演でした。事前に想定していた申し出だったグループも、また想定外のお客様像や申し出だったグループも緊張の中、汗をかきながらの対応となりました。実演の後、別グループのメンバーからの感想、消費者役を務めた世話人から申し出に対して反応してほしいポイントの講評など、対応ポイントを振り返りました。

当日のロールプレイングの中で感じた疑問や対



応の手順などについて、質問コーナーで世話人が回答し、セミナーを締めくくりました。

今回、ミニ講義でロールプレイングの狙いと課題の説明が行われました。初期対応において、お客様の発する言葉や印象から真意を探し当て、具体的なセリフでお客様の心情を汲み取っていることを伝え冷静になってもらうことが不可欠であるという内容でした。

各グループの準備討議では「対応内容」についての意見交換が多いという印象でした。ロールプレイング実演でも、お客様役から繰り返し発せられるキーワードに対して、お客様の真意をくみとった言葉がけは少なく、「私の気持ちをわかってくれた」とお客様役が思える対応は少なかったです。ていねいな言葉遣い・聴き取りなど電話対応の基本がしっかりできているだけに、お客様のテンションや感情レベルに合わせた対応、汲み取った感情に沿って具体的な話し言葉で伝えることが加われば、より一層お客様満足につながる対応になるでしょう。

緊張感の高いセミナーで、精神的疲れもあったはずですが、今回の模擬対応経験は自社にもどって今後の対応に活かされることでしょう。

第115回セミナー

弁護士から学ぶ「難渋クレーム対応の法的判断と対応実践」

日 時：2025年3月26日（水）
13:00～17:00
場 所：大江ビル 13階会議室
講 師：岩永 智士氏
（光風法律事務所 パートナー弁護士）

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。

わが社のイチオシ商品 No.9

株式会社トゥヴェール



ナノエマルジョンディープ



セラミド類似成分 12%に5種のヒト型セラミドを配合した高保湿乳液です。セラミドをリン脂質で包み、粒子径を細かくした多重膜構造ナノカプセルで肌なじみの良い青白い外観が特徴です。角層すみずみまで素早く浸透し、乾燥などで乱れたキメを整え保護します。楽天ベストコスメ4年連続受賞の人気の商品です。

■会社概要

業種：商業(卸売業・小売業)

創業：2002年7月

本社：大阪府箕面市船場西2-2-1
ニューエリモビル6F

代表：森山 義彦

お客様相談窓口：

コールセンター部門 0120-930-704

もしくは info@tvert.jp

対応人数 8人

年間対応件数 約3万件

事業内容：

化粧品の企画・開発および通信販売

東洋アルミエコープロダクツ株式会社



東洋アルミエコープロダクツ株式会社

パッと貼るだけホコリとりフィルター ー換気扇用



「パッと貼るだけホコリとりフィルター換気扇用」は、弊社販売商品売上No.1の実績と使用者の再購入意向 98.6%（自社アンケート調査より）という高い満足度を誇る商品です。シール加工のため、ホコリが溜まったらはがすだけという手軽さが魅力の予防掃除商品です。また、弊社ブランドキャラクター「フィルたん®」が浮き出て交換時期を知らせてくれます！

■会社概要

業種：日用雑貨品の製造・販売、食品容器・成型品および包装資材の製造・販売

創業：1969年11月1日

本社：大阪市

代表：代表取締役社長 山口 正起

お客様相談窓口：

コーポレート統括ユニット

品質保証チーム お客様相談センター

対応人数 オペレーター3名

年間対応件数 約4,600件(2023年度)

企業理念：

当社は、生活シーンのあらゆる分野で徹底した生活者指向のもと

もっと便利に、もっとおしゃれに、もっとおいしく、もっと健康に、もっと快適に、もっと環境に優しくありたいという願いを解決し

より豊かなアメニティーライフを演出する事で社会に貢献する会社を目指します。

フィルたん®は今年で10周年。35年以上守ってきた安全品質で、快適な空気環境を実現し、心地よい暮らしをお手伝いします。

わが社のイチオシ商品 No.9

常盤薬品工業株式会社

常盤薬品工業
NOEVIR GROUP

サナ グラスーン グルタブライト
VC コンデンスドロップ

（濃密集中美容液）

サナ グラスーン グルタブライト
VC リフトンクリーム

（濃厚密着クリーム）

グラスーン リポブライト

VC パウダー （健康補助食品）



『グラスーン』は光り輝くクリアな毎日をサポートする新ブランドです。

肌なじみがよくべたつかないテクスチャーでお肌悩みにアプローチする濃密集中美容液、密着感のあるテクスチャーでハリのあるお肌に導く濃厚密着クリームに加え、美容成分を配合したサプリメントを発売いたしました。

■会社概要

業種：医薬品・医薬部外品、食品、化粧品などの製造販売

創業：1954年（昭和29年）2月

本社：兵庫県神戸市中央区港島中町 6-13-1
ノエビア神戸ビル

代表：松下 幸蔵

お客様相談窓口：

お客さま相談室

対応人数 8人

年間対応件数 約 13,000 件
（2024 年度）

事業内容：

市販の医薬品・医薬部外品、食品、化粧品の製造販売、置き薬の提供、ドリンク剤 OEM

フジッコ株式会社



まるごと SOY
カスピ海ヨーグルト



「まるごと SOY カスピ海ヨーグルト」は牛乳も豆乳も一切使わず大豆をまるごと使用したヨーグルトです。栄養素が豊富、とろ〜りクリーミーな食感&酸味ひかえめで濃厚な味わいが楽しめます。低脂質・低糖質でコレステロールゼロ、美容面や健康維持に役立つ植物性たんぱく質・大豆イソフラボン、さらに生きて腸まで届くカスピ海乳酸菌も摂取できるお腹にやさしいヨーグルトです。

■会社概要

業種：食品製造業

創業：1960年 11月 7日

本社：兵庫県神戸市中央区港島中町 6-13-4

代表：代表取締役社長執行役員 福井 正一

お客様相談窓口：

部門 品質保証部 お客様相談室

対応人数 6名

年間対応件数 約 7,500 件

事業内容：

各種食品の製造販売

事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 第150回事例研究会（大江ビル）
4月16日（水）13：00～
2. 第151回事例研究会（オンライン）
5月21日（水）14：00～
3. 第152回事例研究会（オンライン）
6月18日（水）14：00～
4. 第153回事例研究会（オンライン）
7月16日（水）14：00～

《セミナー》

1. 第116回セミナー（オンライン）
電話対応基礎講座「クレーム対応の基礎を学ぶ」
5月29日（木）13：00～
2. 第117回セミナー（大江ビル）
お客様とのコミュニケーション術 基礎編
「お客様とのラポール形成のテクニックを学ぶ」
7月23日（水）13：00～
3. 第118回セミナー（大江ビル）
お客様とのコミュニケーション術 実習編
「お客様への共感表現トレーニング」
9月25日（木）13：00～

世話人のつばやき

10年も前になりますが一緒に活動していました先輩から某団体を去るにあたりお手紙をいただきました。

「私には沢山の貯人通帳ができました。
あなたの名前も刻まれています」

との内容でした。
その手紙に感動したことが昨日のように思い出されます。

私たちはOM研究会を通じて出会い、目と目を合わせて話し合うことで共感をえて成長して行くと思います。

世話人 T



お客様満足研究会だより
OM研レポート
第86号

2025年4月9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