## 【会員企業・団体】

【あ】アース製薬株式会社、　株式会社アイケイ、
株式会社アイシン、　株式会社アイセン、
愛麺株式会社、　株式会社赤福、
赤穂化成株式会社、
アシックスジャパン株式会社
株式会社池田模範堂、　井藤漢方製薬株式会社、
江崎グリコ株式会社、　株式会社近江兄弟社、
小川珈琲株式会社、　奥田製薬株式会社
【か】カタギ食品株式会社、　加藤産業株式会社、
カネテツデリカフーズ株式会社、
川本産業株式会社、　菊正宗酒造株式会社、
牛乳石鹸共進社株式会社、　ケンプリア株式会社、
コクヨ株式会社、　小林製薬株式会社、
【さ】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、　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、
【た】タイガー魔法瓶株式会社、　大幸薬品株式会社、
大山乳業農業協同組合、
宝酒造株式会社、　株式会社ダスキン、
株式会社立石春洋堂、　丹平製薬株式会社、
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、　株式会社ドンク
【な】西川株式会社、　株式会社ノーリツ、
【は】株式会社パンジー、　ピップ株式会社、
福助株式会社、　フジッコ株式会社、
フマキラー株式会社、
【ま】丸三産業株式会社、　株式会社マンダム、
ミズノ株式会社、　株式会社ミルボン、
株式会社名門大洋フェリー、　森下仁丹株式会社、
【や】株式会社ヤマザキ、　ＵＣＣ上島珈琲株式会社、
【ら】株式会社ロック・フィールド、
【わ】株式会社ワールドビジネスサポート、
ワダカルシウム製薬株式会社

（2025 年 4 月現在）

## 【入会申し込み方法】

入会申込書に記入の上、事務局宛てお申し込みください。入会されますと事例研究会に参加できます。ただし、参加は原則１会員１名です。（代理出席が可能です）
セミナーへは会員価格で参加できます。

### お客様満足研究会　入会申込書

会社・団体名 .....
連絡者所属 .....
役　　職 .....
名　　前 .....
住　　所　〒 .....
.....
.....
電　　話　　（　　）
ＦＡＸ　　（　　）
Ｅメール（必ずご記入ください）
.....

＊申し込みは上記用紙に必要事項を記入し、FAX でお送りいただくか、必要事項をメールにて直接お送りください。
　ホームページからもお申込みしていただけます。
＊いただきました情報は本会運営以外には使用いたしません。
＊お申し込み後、年会費請求書をお送りいたしますので、指定の銀行口座へお振込みください。
　（振込み手数料は各社ご負担をお願いいたします。）

# お客様満足研究会
（略称：OM 研究会）

# ご案内

お客様満足研究会（OM 研究会）は、企業のお客様対応スタッフの対応のレベルアップ、スキルアップをめざし勉強、研鑽する自主的な研究会です。本パンフレットをご一読いただき、ぜひご入会をご検討ください。


## お申し込み・お問合わせ先

お客様満足研究会　事務局
TEL.　080-2488-7349
FAX.　0721-28-1672
E-mail　omken.jimukyoku@gmail.com
　　jimukyoku@omken.org
ホームページ　https://www.omken.org

## 【お客様満足研究会とは】

### ●設立から 20 年超の実績があります。

異物混入や不当表示など重大な不祥事が相次ぎ、お客様の企業に対する不信感・不安感が高まってきた 2003 年、お客様の信頼を取り戻すには、血の通ったお客様対応が必要であり、それを真摯に研究する会を、との要望を背景に、その年の５月２４日、「お客様満足研究会」は誕生しました。

### ●お客様対応の実践に役立っています。

創立以来、当会は、会員企業の事例をもとにその対応を検討・研究する事例研究会、時流に即応したセミナー、難クレーム相談などを中心に運営され、実戦に役立つと会員の皆様から喜ばれてきました。また、会員相互の情報交換の場としても大いに活用されています。

### ●会員の皆様のニーズにお応えします。

団塊の世代の大型退職や、高齢者人口の増加の影響で、お客様からのお申し出は深刻化、複雑多様化しています。一つ対応を間違えれば、企業の存続にもかかわります。当然お客様対応の担当者は大変シビアな対応を求められます。当会は、経験豊かな世話人のノウハウを結集して、研究会やセミナーの内容をより高度化、実用化することによって、会員の皆様のニーズにお応えできるよう努力してまいります。

## 【事業の内容】

① 事例研究会（勉強会）
- 各企業に発生したクレーム（難クレーム含む）に対応する手法の研究
- お客様満足にかかわる最新情報の提供及び交換
- お客様対応担当者の能力向上のサポート
- 会員相互のネットワークづくりのサポート

② お客様応対セミナー（OM 研セミナー）
- 定例セミナーと特別企画セミナーを実施
- お客様応対の基本の勉強・研鑽
- 難クレーム対応の研修・研究

③ お客様相談室設立援助
及び会員企業への講師派遣

④ 「クレーム対応社内マニュアル」作成アドバイス

⑤ 会誌「ＯＭ研レポート」の発行

⑥ その他、上記に付帯する事業

## 【組織及び運営】

企業のお客様相談部門の責任者を経験した者が世話人となり、世話人の合議制により企画・運営しています。

## 【創立】

２００３年５月２４日

## 【会員数】

５８社（2025 年４月現在）

## 【会費】

１年間 20,000 円

## 【具体的な活動】

### 事例研究会　（年１０回　参加費無料）

参加企業が紹介する具体的なクレーム事例を題材に、対応の手順や対応内容について討議しています。
事例の発表者にとっては、参加者からのさまざまな意見や指摘を直接聴き、自社のお客様対応とは違う考え方を知ることができ、対応方法の改善に直結します。
参加者にとっても、さまざまな企業のタイプの違う申し出とその対応内容を身近に聴くことで、自社では経験していない申し出に対する疑似体験になり、経験値のアップにつながります。

### 情報交換会　（随時　原則として会費制）

会員相互のコミュニケーションを図る場として、年に数回、事例研究会後に情報交換会をおこなっています。

### ＯＭ研セミナー　（年６回　受講料有料）

お客様対応部門の方々の日々の業務にすぐに役立つことを目的にしています。電話応対やお客様対応の専門家による研修、クレーム対応の経験豊富な弁護士による法的対応に至るまでの対応研修のほか、実際の事例を基にした難クレームの電話応対をロールプレイングで学ぶ実戦研修などを行っています。
時代に即した内容で、お客様対応の業務に従事する皆様の対応のスキルアップ・ステップアップをフォローし、お客様満足を提供できる対応を目指します。

### 難クレーム対応１１０番　（無料）

いつの時代も難クレーム対応は大変です。自社の対応で難航している案件、対応に苦慮している案件などの解決に向けて、経験豊かな世話人が会員からの直接相談に応じます。

### 会誌　ＯＭ研レポートの発行　（年４回）

セミナー・事例研究会の報告のほか、会員企業の担当者様・お客様満足研究会の世話人の投稿記事や、対応に関する有益な情報などを掲載しています。