

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2023年6月

特別号

お客様満足研究会20周年記念

《目次》

- 20周年記念式典を終えて
お客様満足研究会代表 柘田 和則
- 20周年記念式典報告
感謝状贈呈
OM研川柳入選作品発表と表彰
記念講演
「クレームがもたらす意義について」
講師：岩永 智士弁護士（光風法律事務所）
祝賀会
- 20周年記念式典に参加して
福山 安紀子氏（東洋アルミエコープロダクツ株式会社）
高田 美啓氏（フマキラー株式会社）
- OM研川柳
入賞句、入賞者コメント、応募全作品
- お客様対応意識調査（アンケート）
- 事務局から

20周年記念式典を終えて

お客様満足研究会は創立20周年を迎え、2023年5月17日、記念の式典を挙げることができました。続いて懇親会として集うこともでき、最初から最後まで和気あいあいに有意義な楽しい時間をもつことができました。

会員のみなさま、部門責任者のみなさま、長く講師をお願いしました先生方、これまで一緒に運営してきました世話人のみなさん、多くの方々に参加していただきました。

みなさまからこの研究会の活動に肯定的なご意見をいただき、さらに5年、10年、・・・続けてとの励ましのお言葉も多くいただきました。

私たち世話人もできるだけ続けていきたいと願い、後継の方々が新しく世話人に加わってくれるのを待っているところです。

20年間、多くの方々のご協力をいただいて続けてこられたと感謝申しあげる次第です。これから先もご指導ご鞭撻をお願いしさらに盛りあげてまいりたいと存じます。

本当にありがとうございました。

代表世話人 栞田和則



20周年記念式典報告

日時：2023年5月17日（水）

14:30～15:30

場所：大江ビル 13階会議室

参加者：40社73名

（招待者及びオンライン参加者含む）

定刻の14時30分、20周年を祝うがごとき快晴のもと高城正光世話人の司会のもと、代表世話人・栞田和則の挨拶で、「記念式典」は、始まりました。

「2003年（平成15年）発足当時も、また、10周年の時も、20年続くとは思いませんでした。これも会員の皆様、諸先生そして仲間のおかげと心から感謝します。これからも、当初からのポリシーである『安価で担当

者のスキルアップを図る』を貫いてまいります。我々世話人はACAP出身ですが、それこそACAPにない魅力と思います。今後ともよろしく願いいたします。」

お客様満足研究会
20周年記念式典



●感謝状贈呈

お客様満足研究会の一つの柱である「事例研究会」開催会場をご提供いただいた企業のお客様窓口責任者をご招待し、感謝状を贈呈させていただきました。

責任者の方々から、創立 20 年への祝辞とともに、「お客様満足研究会に入会させていただいたおかげで担当者のスキルアップにつながり、実対応に大いに役立っている。今後も引き続き参加させたい」と、力強いお言葉をいただきました。



※写真左から

山内 章様（アース製薬株式会社）、
寺本整志様（江崎グリコ株式会社）
岡澤康夫様（カネテツデリカフーズ株式会社）
越智征人様（タイガー魔法瓶株式会社）
増田美也子様（宝ホールディングス株式会社）
石川寛治様（株式会社マンダム）
尾松真次様（ミズノ株式会社）
森永伸之様（明治株式会社 関西支社）

●OM研川柳入選作品発表と表彰

20周年企画として、会員企業のお客様窓口のみなさまに川柳を募集しました。応募作品の中から、会員各社の投票で入選12作品を決定し、式典の中で発表しました。



入選者には表彰状と副賞が贈呈されました。



2つの川柳が入選した鳥居靖生氏は「2つも入選するとは、この上ない名誉と喜びです」と満面の笑顔でした。



※OM研川柳の応募作品・入賞作品・
入賞者コメントはOM研川柳のページに
掲載しています。

●記念講演

「クレームがもたらす意義について」

講師：岩永 智士弁護士（光風法律事務所）



お客様対応、いわゆるクレーム対応とは何かについての基本的な考え方をはじめ、最近とくにクローズアップされてきた「カスタマーハラスメント」や「LGBTQ」に対する対処法を説明されました。

特に、「LGBTQ」については、トイレの使用でクレームとなった飲食店の例を挙げて、参加者にも意見を求めながら、その解決法を熱弁されました。

「社会の最先端の問題に真っ先に触れ合えるのがクレーム対応をされているお客様窓口の皆様。それを大いに活かし頑張ってください」と締めくくられました。

講演後、「性別を聞くのは名誉棄損になるのか？」や「LGBTに対する外国とのちがいは？」など質問がなされ、岩永弁護士は丁寧に回答していただきました。

次いで、山崎雅史様（株式会社サンコー）のご祝辞をはじめ、玉本美砂子様（株式会社JBMコンサルタント 顧問）、植村知佐子様（公益社団法人消費者関連専門家会議 西日本支部長、株式会社コンシェルジュ）からご祝辞が述べられました。20周年の祝意は勿論各々の立場からのお客様満足研究会とのかかわりと今後30周年に向けての期待が込められた温かいものでした。



●祝賀会

日時：2023年5月17日（水）

17:00～19:00

場所：大江ビル16階 湖陽樹

人数：22社49名（招待者含む）

17時、朝倉公治事務局長の、会員の皆様への感謝とお客様満足研究会の歴史への回顧と思入れに満ちた挨拶で祝賀会がはじまりました。



祝辞が終わり、岩澤清秀様（元世話人）の音頭で乾杯がなされ、記念祝賀会の幕が切れて落とされました。





出席者の皆様、和気あいあいの歓談のうちに、
 枡田代表の中締めで、無事祝賀会も終了しまし
 ました。



20周年記念式典に参加して

東洋アルミエコープロダクツ株式会社
 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
 福山 安紀子さま

フマキラー株式会社
 お客様相談室
 高田 美啓さま

先日の記念式典では皆さまの見事な川柳
 に感心し、LGBT への知見も深まりました。
 そしてこの 20 年間、OM 研を支えてこられ
 た皆さまやセミナー講師の方ともお会いで
 き、とても有意義な時間を過ごせました。
 夜の部では、これまで素面の姿しか知らな
 かった方々の醜態、いえ酔態を拝見でき距
 離が近くなったと感じています。

20 年前、電話業務に携わっていなかった
 私が、何のご縁か今ではよそ行きのええ声
 を出し、日々お客様とお話するなんて想像
 もできませんでした。

人生は分からないものです。世も又然り。
 震災やコロナ、ウクライナ攻撃など未曾有
 の事象が起きました。

昨今 AI が存在感を増してきた様に、今後
 も予測できないことが起こり現在の対応や
 体制が大きく変化するのではと想像します。
 でも、人を救うのは人です。OM 研の皆さま
 とのご縁を大切に、時代が変わろうともお
 客様対応にこの精根尽きるまで励んでまい
 る所存です。

21 年目もどうぞよ
 ろしくお願いいたし
 ます。



お客様満足研究会 20 周年の祝賀会に参加
 して、たくさんの方が支えてくださっていた
 のだということがしみじみと実感できまし
 ました。

また、この 20 年でおお客様対応の考え方
 や内容も様々な変遷をたどってきたようで、
 そのトレンドは今後も変化し続けていくの
 だということを学ばせていただいた気がし
 ます。

思えば 1990 年代後半の頃は当社のお客様
 相談室は 2 名で対応しておりました。それが
 今は 8 名で対応しており、まさに隔世の感
 があります。この 20 数年でおお客様対応の
 数も内容も劇的に変化していることを、当
 時調査に携わる品質保証部門で目の当たり
 にしてきました。その間お客様満足研究会
 の皆様も試行錯誤を繰り返しつつ、あるべき
 方向性を探しながら相互に高めあってこら
 れたのだと思います。私はお客様対応の部
 署に来てまだ 2 年余りですので、お客様満
 足研究会での学びを活かし、自他共に成長
 していけたらと思います。

OM研川柳

入賞句

グランプリ

難苦情
電話の前に
トイレ行く
プリン大好き

FDからエスカレーションして折り返し対応になった時、「トイレ行くところ」がお決まりになっています。頭の整理、気合い入れ、などの意味合いもあります。

準グランプリ

困ったら
相談できる
仲間いる
風六

OM研の仲間がいることで心強く思っている会員が多いと思います。

方言の
なまりが強く
聞き取れず
あそによし

実際に、会話が成立せず、お客様から切電されたことが有りました。

できるなら
お任せしたいよ
A1に
松サン

今後AIの発達で仕事がなくなっていくと言われますが、クレームなどできるなら変わって欲しい時もある。

あの人だ…!
ディスプレイ見て
身構える
ひとみ

何度も電話してくる対応の難しいお客様。ディスプレイに表示されたその人の電話番号を見て、受話器を取る覚悟を決める瞬間の川柳です。

佳作

見えぬとも
下げた頭は
誠意の証
夢見夢子

入電を受けたときに、受話器を握りながら頭は下げているので、見えなくても「申し訳ございません」という気持ちを解ってほしい願望を込めて。

お客様
神様時代
終わりです!
じゅんぞう

「お客様は神様です!」の弊害の1つとして「カスハラ」という言葉が生まれるぐらい、会社とお客様との関係性が変わっていきいているように思います。

お客様
どうしたいの?
結局は
K・N

お申し出対応の際に、こちらからできる案を提示するが、「返金したいわけではない」とか「交換してほしいわけではない」とおっしゃる。意見を伝えたいわけでもなく、何を希望されているのかが分からない時に思いつくフレーズです。

ありがとう
そのひとこと
で救われる
にやおにやお

電話の向こうのお客様から「ありがとう」と言ってもらえるだけで、今日はいい日だった、いい仕事をしたと思うことができる。

どこでかな?
お怒りスイツチ
押しらやっつた
まゆT

どこにお怒りを感じられたかわからないのですが、怒らせちゃいました。

特別賞

ニューズ観て
うらにもこないか
ビビる日々
誠意の塊

不適切動画が世の中を騒がせている中、自社でも起きないかと日々心配になっている感情をうたいました

本当は
死ねボケかすと
言ってみたい
にやおにやお

カスタマーハラスメントか、それに近い無理難題を平気で言ってくる客にも丁寧に対応しなければならぬけど、心の声は「死ねボケかす」と言い返したい。



入賞者コメント

この度は名誉ある賞を頂きありがとうございます。20周年の重みに恐縮しております。日々の業務の情景を切り取って素直に詠んでみました。「トイレに行く」意味合いはそれぞれと思いますが、共感して頂いた方々をはじめ、みなさま、本当にお疲れ様です。今後ともご指導ご鞭撻のほど、よろしくお願い致します。

オハヨー乳業株式会社
お客様相談室 三澤 裕美さま

この度は、素晴らしい賞をいただき誠にありがとうございます。まさか私の作品を選んでいただけるとは夢にも思っていませんでした。いくつかエントリーしたのですが、「クスッと笑えない」真面目すぎる作品が選ばれたことに驚くと共に、投票していただいた皆様に感謝しています。頑張って川柳の名人を目指します！

サンコー株式会社
山崎 雅史さま（風六）

この度は、準グランプリを受賞し、本当に嬉しいです。年に数回、経験する対応を川柳にしました。生活者のお話を全く理解出来ないまま切電さ

れた事もありました。本来なら、『方言のなまりが強く聞き取れず』の後に、“頭を下げてお詫びする”の下の句を足す事ができたら、より現場にふさわしい光景であったろうと考えます。

西川株式会社
勝田 謙次さま

あらためましてOM研20周年おめでとうございます。

このたびは準グランプリに選んで頂いてありがとうございました。振り返れば、今までいくつか、川柳や標語など応募した事はありましたが、賞を頂いたのは今回が初めてで、とてもうれしく思います。30周年はグランプリいただきます。

株式会社サンコー
CS部
松本 祥典さま

思いがけず選出いただき、たいへん嬉しく存じます。ありがとうございました。

他の方の作品も共感しながら読ませていただきました。OM研究会には様々な企業の方が参加されていますが、業種は異なってもお客様対応の悩みどころは共通するものがあるのだと改めて実感した次第です。

丸三産業株式会社
坂本 千恵さま

この度は、お客様満足研究会20周年おめでとうございます。

今回20周年記念事業である川柳募集につきまして賞を頂いたこと大変嬉しく思います。

お客様相談室を担当して1年8か月が経ちました。いろいろな方と電話越しで対応するなかで、人それぞれの背景を感じることが出来、大変勉強になる日々を過ごしています。

今回入選という知らせを受け、何かしら日頃の想いが皆様の目に留まった事を光栄に思います。これを機により一層お客様に寄り添える対応を心掛けながら業務に精進したいと思います。

丸三産業株式会社
お客様相談室
大野 智子さま

このたびはお客様満足研究会創立20周年、誠におめでとうございます。

会員の皆様も私のように、日々いろいろなお客様と接する中で、ふと「川柳のように思ってしまうお客様」に遭遇する機会があるのではないのでしょうか。「あるある」と共感いただき誠にありがとうございます。

株式会社池田模範堂
伊藤 潤さま

お客様満足研究会20周年、おめでとうございます。

このたびは、川柳で佳作をいただきました。受賞作品を拝読して思わずニッコリ。同じような思い、心のつぶやきに大きく頷いてしまった次第です。私の川柳も同じように感じていただけたら、嬉しいです。今後もOM研での「あるある」という共感の場を大切にしたいと感じました。

株式会社サンコー
CS部
谷山 久美さま

この度はOM研20周年に際し応募した川柳二句が入選と佳作に選ばれ、大変光栄に存じます。まさかふたつも選ばれるとは思ってもみませんでしたので、驚きとうれしさがこみ上げてきた反面、そこはかたない恥ずかしさも感じました。

次に機会があれば一句だけでいいので、グランプリ賞をいただけるよう精進したいと思います。

東洋アルミエコープロダクツ株式会社
鳥居 靖生さま

数ある作品から選考いただき有難うございました。思いがけない受賞に驚きを隠しきれません。今回の企画にハマリ、精神的に追いつめられた時や嬉しいお声などを川柳にしています。「縁つなぐ ストレスフリーの 17音」お客様にご満足いただけるよう、今後も精進して参ります。とても素敵な企画を有難うございました。

株式会社近江兄弟社
田中 真由美さま

※田中様からいただいたメールの文章もあわせてご紹介します。

賞状と図書カードが届きました。有難うございました。弊社の社長より、表彰していただきました。このような機会を与えていただいたこと、感謝いたします。

このたびは、川柳・特別賞をいただきありがとうございます。まさか受賞するとは思ってもよらず大変びっくり致しました。今回の川柳を通して、会社は違ってもコールセンターとして共通の悩みや思いがあることを認識できました。投票していただいた皆様ありがとうございます。

株式会社ダスキン
フードグループ
リスク安全対策部お客さまセンター
木村 誠 さま



応募状況まとめ

募集期間：2023年1月18日～2月28日

応募句数：71句

18社31名の方々からの応募

応募数ランキング

- | | |
|---------------------------------------|-----|
| 1. 東洋アルミエコー株式会社様 | 14句 |
| 2. 株式会社サンコー様 | 10句 |
| 3. 株式会社池田模範堂様 | 6句 |
| 4. 丸三産業株式会社様
株式会社近江兄弟社様
西川株式会社様 | 5句 |

応募句数（個人別）

一人でたくさん応募くださった方が何人もいらっしゃいました。

- | |
|--|
| 1. 6句 2人
伊藤 潤様（株式会社池田模範堂）
鳥居靖生様（東洋アルミエコー
プロダクツ株式会社） |
| 2. 5句 3人 |
| 3. 4句 2人 |
| 4. 3句 3人 |
| 5. 2句 8人 |
| 6. 1句 11人 |

応募全作品（入賞 12 作品を除く）

	川柳	エピソード	ペンネーム
1	コロナ禍で ますます増える カスハラが！	コロナ禍でお客様も色々とストレスがたまっていると 思い作成に至りました。	エムケイ
2	コロナ禍と 在宅無縁よ 我が部署は！	OM 研に参加させて頂き心に強く感じました。	エムケイ
3	コロナ禍で 相談増える 私たち（泣）	コロナ禍でお客様は外出する機会がなくなり、相談事 が増えたと感じ作成しました。	エムケイ
4	終わったと 思ってすぐに また電話^^；	電話相談でアルアル出来事だと思えます。	エムケイ
5	ひーふーみー 数字を伝える コツつかむ	電話対応で商品番号や電話番号をお伝えしないといけ ない時がありますが、なかなか聞き取っていただくこ とができず、1をひ～。2をふ～。3をみ～。と言っ たら、なぜか伝わります。	陽気なオカ ン
6	ダイエット 相談されるが 電話でホッ！	ダイエット関連の商品も販売していますので相談のお 電話がかかります。でも、自分を見てもらわずに電話 でよかった。と思えます。	陽気なオカ ン
8	事例聴き 学んでいこう テクニク	会員さんの事例を参考にして自社の技術力を高めてい くことができます	風六
9	参加して 仲間増やそう OM 研	まずは参加することです。面識を広げていくことで心 強い仲間が増えていきます	風六
11	口よりも 耳が達者な 聞き上手	スラスラ喋ることは中々ですが、お客様の言われること に傾聴する事は得意なのでその思いが受話器越しに 伝わればいいなという気持ちです。	夢見る夢子
12	電話越し 声色変わり 身構える	電話対応で穏やかにお話していたお客様の声色が急に 変わり、何か気に障ることを話してしまったのかと次 の言葉に身構えてしまいます。	mimosa
13	ありがとう その一言で 頑張れる	お怒りのお電話から始まり、最後には「ありがとう」 と言っていただけで嬉しく思い、この作品を思いつ きました。	電話の中の 人
14	ありがとう!! その一言に 安堵する	長時間の対応、ご指摘の対応、クレーム対応のあと、 この言葉を聞いた時、ホッとします。	あをによし
15	上を出せ!! 誰に代われば いいんだろう	この川柳のとおり、困っています。	あをによし
16	目覚まして 思わず反応 妻どきり	実際にあった、皆様にも”あるある”ではありません か。	あをによし
18	方言の 翻訳ソフトが 必要に	強い方言の場合、聞き取れないことが多々有り、対応 が成立しなかったことが多々あります。そんな時”外国 語翻訳ソフト”のように”方言翻訳ソフト”があればと感 じた次第です。	あをによし
20	世話人も 二十歳迎えて	世話人も戸籍上の高年齢化が進んでいますが、柔らか い頭を持ち続けて今後も私達を引っ張ってください。	風六

	川柳	エピソード	ペンネーム
	フルパワー		
21	オペレーター 時々 お客の リハビリ係	始めは商品の問い合わせであっても、最後気が付けば、寂しさからかひたすらしゃべり続け聞き役に徹してしまうこともある。お客様の心を癒し、商品だけでなく会社（ブランド）のファン作りをすることがオペレーターとして大事な役割である。	ドキドキの 一年生
22	愚痴聞いて！ 親子喧嘩の 仲裁係	商品が原因で親子喧嘩になり、商品のせいである。とってくるお客様。親に代わって慰め、娘も慰め、最後ありがとうと言われた経験から。	オペレータ ー弁護士
23	WEB 対応 できたかどうか 電話する	メールや WEB などの SNS が主流になっている時代でも最後の確認は電話対応している。まだまだ電話対応が多いという背景。	あるある地 球応援団
24	カスハラに 負けるな OM ここにあり	日々悩むカスハラに立ち向かう勇気と知恵をくれる OM に感謝	懺悔は続く よどこまで も
26	不良品 話を聞くと 壊してた	製品を購入したが動作不良で動かない等あったときに、使用に至るまでの経緯を聞くと、お客様自身が間違った使い方をしており、お客様自身が壊していたという事例。	あるある地 球応援団
27	知ってほしい OP にもあるぜ 5分の魂	OP(オペレーター) だって人だから、ちゃんと心を持っていることのお客様ばかりの世の中になりますように	懺悔は続く よどこまで も
28	OM は そうだしつの 相談室	聴くことが仕事の相談室員の話をお聴いてくれる OM は心強い我らの相談室。同じ悩みを抱える同士との交流でも癒されてます	懺悔は続く よどこまで も
29	愛のある 御礼の言葉が 心染む	対応したお客様からお礼のお言葉をいただくことで、この仕事をやってよかった、続けてきてよかったと感じる。電話や手紙の御礼のお言葉はほんとに心に染みて、涙が出る。	にゃおにゃ お
30	ほんの 5 分 代わった途端 電話鳴る	1 日のお問合せもそう多くない日、メイン対応者がたまたま席を空けた時に限ってお電話があります。そして、何故かややこしい案件…。	土偶ちゃん
31	聞いてみたい あなたの口から ありがとう	対応後にありがとうと言ってくれるようなお客様ばかりになって欲しいな、とお願いを込めて。	丸坊主
32	対応に 必死になりすぎ なまり出る	商品説明に、必死になりすぎて思わず方言が出てしまい、お客様にクスッと笑われてしまいました。謝ると同じ地方の方で「久しぶりに方言が聞けてうれしかったよ。ありがとう」と言って下さり、ほっとしました	笑顔で対応 頑張るぞ！
33	声だけで、 誰だかわかる、 世話人がw	Web 会議やお電話いただく際に、いつも丁寧にごあいさついただくのですが、声を聴いただけで誰かわかってしまうくらい、世話人の方々は、我々になくてはならない存在ですw	じゅんぞう
35	ついに来た 事例発表 うちの回(-_-;))	毎回、緊張いたします・・・。	じゅんぞう
36	確認だ！ 品質事例 現品を！	事例研究会で、何度も聞いたフレーズです。	じゅんぞう
37	コロナ禍で リモートできる 環境を	お客様対応部門のリモート化は、企業様によって、対応がわかる部分かと思いました。	じゅんぞう

	川柳	エピソード	ペンネーム
38	世話人の 愛の溢れる アドバイス！	言葉の通りです。時に厳しいお言葉もありますが、そこには必ず会員への「愛」が込められています！いつもありがとうございます！	じゅんぞう
40	分からない、 スイッチ入れた 一言が。	自分では通常の対応をしていたつもりでしたが、お客様は突然お怒りモードに。終話後に録音した内容を自分と同僚で聞き直ししましたが、いまだに何が怒りのスイッチだったのかは不明です。	K.N
41	ダイヤルは、 考えまとめて、 押してくれ。	電話で、考えながら話されるので、話がなかなか前に進まず…。	K.N
42	なまりの翻訳器 密かに、開発 待っている。	なまりで何を言われているのか困ることがあります。聞き直しをしなくても正しく内容を理解したいなあと思っています。	K.N
43	職業病、 相手の裏を 深読みし。	表面上言われて言葉をそのまま受け取って、実は真意が違っていたという経験があります。何となくプライベートでも深読みしてしまい、あやまるクセがついてしまってます。	K.N
46	座右の銘 知識・真心・ 面の皮	お客様対応に必要なのは、正確な回答の為の知識、寄り添うための真心、深刻になりすぎない面の皮の厚さと心得て日々対応しています。	ひとみ
48	だれにでも かしこまりました 左様です	職業病なのか、個人的な電話でも「左様です。はい、かしこまりました。」が抜けません。。どっちがお客様なんだ！と、いつも心の中で一人ツッコミ開催中です。	ハッピーア ワー
49	お客様 怒ったり怒鳴ったり 元気だな	クレーム対応で、ご年配の方で大声で罵声を浴びせる方。怒りや怒鳴る事はエネルギーを消費するので、ある意味元気な方だなと思いました。	緑茶
50	切電時 素のお客様 顔を出す	こちらとのお話終了後に、まだお電話がつながっていることに気づかず本音を言われることが多いです。良いご意見や残念なご意見もあり、そこにお客様の本当のお気持ちが詰まっているといつも感じています。	キメラさん
51	クレーム着 友と同姓同名 え、まさか	クレームに関わらず、お問合せなどで友人や近所の方に近いお名前の方から連絡があった際ちょっとドキッとします。普段は、よそ行きの声で応対しているのできっと身バレはしないはずですが、もし今後友人などからクレームが入った時に冷静でいられるか。心配笑	ハッピーア ワー
52	怒られた 一晚寝たら 復活だ	日頃お客様よりいろいろご指摘やお怒りを受け、気持ちが沈んだりマイナス思考になりがちですが、一晚寝て次の日はまた一からスッキリした気分で一日を過ごせるよう意識をしていますストレスをため込まないように。	緑茶
53	怒鳴られて 心は沈む 深海 1000	電話先で怒鳴り声をあげる客、受け手の私は訳の分からないまま、気持ちは深い闇の底へ沈んでいく。	にやおにや お
54	天高く 上から目線 突き刺さる	マウントを取りたがる客の、一体どんだけ高いところから繰り出す「上から目線」、その視線の先にある自分に鋭く突き刺さる。跳ね返すことができない自分が悔しいやら、情けないやら。	にやおにや お
55	事例研 あたま真っ白 G 討議	毎回、事例研のグループ討議で緊張して、言いたいことがまとまりません。	まゆ T

	川柳	エピソード	ペンネーム
56	早よ終われ 上から目線の 言いがかり	単に言いがかりのようなクレームを一方向的に言い放つお客。「このクレーム、いつ終わるんだろう」と思いながら台風が過ぎるのを待つ心境で対応する自分。	にやおにやお
57	その敬語 なんかちがうで 職業病	テレビで芸能人が喋っている時、お店で接客している店員さんなどが正確でない敬語を使うと、むずむずします。結局相手に伝われば問題ないのですが、細かいところが気になる悪いクセです。	ハッピーア ワー
59	十年も 期限切れてる 『使えるの?』	ご自身で判断いただきたいことが、多々あります。	まゆT
60	なぜなぜなぜ そんなことで お怒りに	お怒りになるポイントがわからないことも多いです。	まさT
61	電話口 こちらの声も 大音量	ご年配の方からのお電話は、ついついボリュームアップになってしまいます。	まゆT
62	家帰り 妻のクレーム 聞き流し	仕事ではお客様のお申し出内容を必死で聞き取っているつもりであるが、家に帰ると家族の話は熱心に聞いていない、という様子を表現しました。	ごまぞう
63	マニュアルに 沿ったつもりが 客激怒	いくらマニュアルを理解しているつもりでも、お客様の気持ちに寄り添わないことには、お客様のご納得は得られない、という実感を込めて読みました。	ごまぞう
64	保健所に 行くとの脅し 聞き飽きた	時々言われます。事例研でも言われていますが、狼狽せず毅然と対応しております。それ以上突っ込んでくるお客様は今のところおられません。	ごまぞう
65	身構えて 受電を待つも 鳴らず、ほっと	部署移動して、電話対応をはじめたばかりの頃、いつ電話がなるかドキドキしてがちがちに身構えていたが、電話がなかった日の気持ちです	40 過ぎて 1 年生
66	繰り返す 内容同じ 何度でも	言いたいこと伝えたいことを繰り返し言うてくる人。回答してもまた同じことを言うてくる人。その都度同じような回答をすることになってしまうこと。	ゆっさん
67	お客様 一期一会の 出会いなり	はじめは、ご不満のあるお客様のお問合せから始まりますが、終話時に「ありがとう」に変化する時に『一期一会の出会い』だなと感じます。	KAIRI
68	電話口 マスク越しでも 笑顔声	日々の業務で大変な事もありますが、弊社お客様相談センターのメンバーは業務中や対応中も笑顔です。電話対応中にお詫びと感謝のお辞儀をするほどです。社内でも常にマスクを着用していますが、笑顔と笑声が伝わります。お客様にも伝わっていますように。	KAIRI
69	誠意とは 私にとっては この電話	誠意を示せと言われて、誠意を持って心からお詫びをしても、伝わらない気持ちをうたいました	誠意の塊
70	驚いた 誠意見せても 金要求	お客様対応を始めたばかりの時に、おたくの誠意は充分伝わった言っていたいただき、安心した途端に、自分がお客様対応していた時は、金品で解決するのが基本と言われ驚きました	しがない親 父

※通し番号が抜けているところは入賞作品。

お客様対応意識調査（アンケート）

20周年企画として、会員みなさまに現在のお客様対応部門でのしごとや組織の現状についてアンケート調査を行いました。

調査期間 2023年1月18日～2月28日

調査対象 お客様満足研究会会員各社

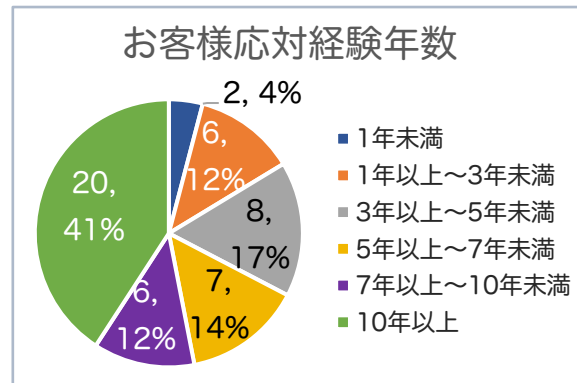
回答数 49人（31社49人）

1社あたりの回答人数	4人	1社
	3人	4社
	2人	7社
	1人	19社

1. お客様対応部門での経験・気持ちについて

1-1 お客様対応業務の経験年数

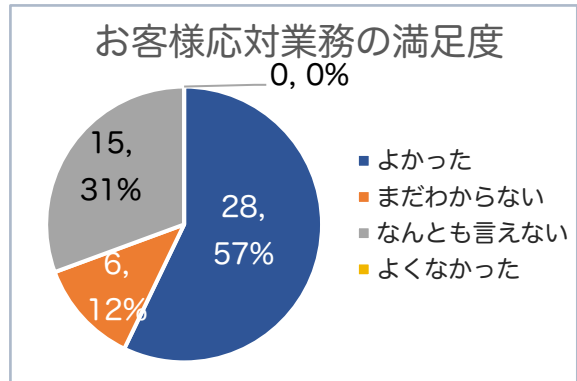
キャリアの長い方の回答が多くなりました。
1年未満のキャリア以外は、さまざまな経験年数の方の回答があつまりました。



1-2 お客様相談室に配属され良かったですか

40%以上の方が、「よかった」と思っていないのは少し残念な気がします。「なんとも言えない」という15名のうち、対応経験が
5年以上～7年未満の人が3人
7年以上～10年未満の人が2人
10年以上の人が6人（20人中の6人）

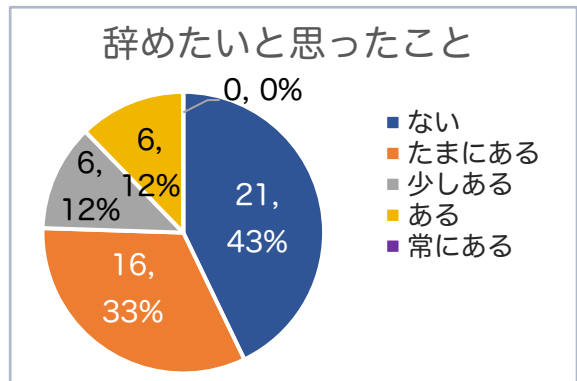
で5年以上のキャリアの33人中11人いました。
これらの人が、「お客様対応部門に配属されてよかった」と思えるようになるのに、お客様満足研究会の事例研究会や情報交流会、セミナーの場をうまく利用して役立ててくださることを願っています。



1-3 相談室を辞めたいと思ったことは？

57%の方が「辞めたい」と思った経験をもっています。ただし、過去の経験も含まれるので、今もそう思っているかどうかではないでしょう。

経験年数別にみると、3年未満の7人中、「たまにある」という回答が1人だけでした。経験年数が長くなると、「辞めたい」と思うような経験を多くの方がしているようです。それを超えてこ



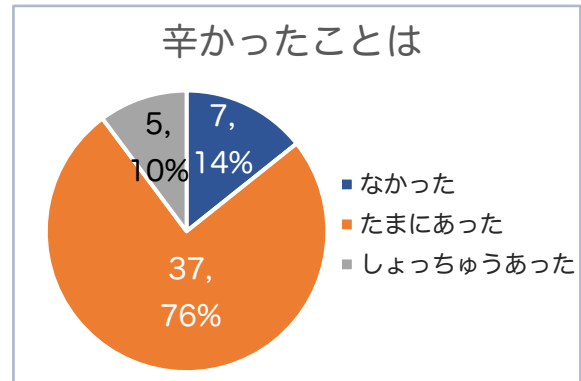
のしごとの面白さを見つけているようにも感じ取れます。

「ない」という回答をしてくれた人数を経験年数別にみると、

1年未満	2人中	0人
1年以上3年未満	5人中	4人
3年以上5年未満	9人中	2人
5年以上7年未満	7人中	2人
7年以上10年未満	6人中	2人
10年以上	20人中	9人でした。

1-4 お客様対応でつらかった事があったか？

みなさん、お客様対応で辛い思いをしてきています。それを乗り越えて今があるのでしょうか。



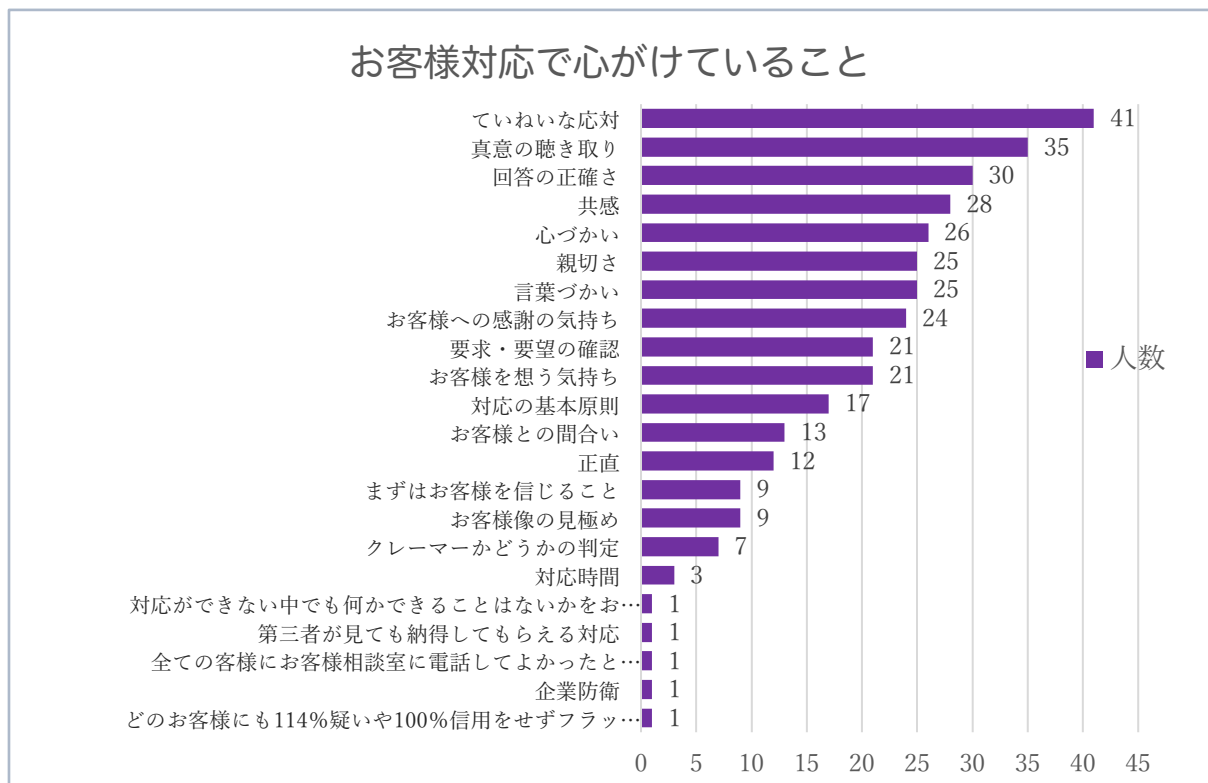
1-4 a 上記1-4の回答で「たまにあった」「しょっちゅうあった」と答えた方は、差し支えなければその内容をお聞かせください。

33人の方から40件の紹介がありました。

- お客様対応を始めたばかりの頃、知識も経験も浅く、ストレスだった。
- 上手く聞き取ることが出来ず、お客様にご不快な思いををかけてしまうことがあった。
- お申し出対応でお客様の本意が分からなかった時、クレーマー対応時
- 一生懸命対応したのに、報われなかったとき
- 製品の問題の有無は別の話として、自社製品使用中にお客様がお怪我をされた時の対応。
- お客様にご納得いただけずご立腹、罵声、長時間対応、最後に捨て台詞を言われ一方的に切電をされた等。また、上司が電話対応にはノータッチで上司に相談しても「自分でなんとかしろ」的な感じで対応された事
- お客さまから理不尽な事で怒られ罵られることが多々あった。また、お客さまからのセクハラもあり、精神的に辛かった。社内でも、他部署にお願いすることが多い立場であることから、嫌味を言われたり、酷い対応をされることもあった。
- 自分自身や相談室の対応に対するお叱りは身にこたえます。
- 弊社では消毒剤、ウェットティッシュなどの衛生用品を扱っているためコロナ禍が始まったころはお問い合わせが倍増していました。当時は不安に駆られ攻撃的になったお客様も多かったのので、何を説明しても納得されず苦慮することがしばしばありました。
- 自分のお客様対応で会社に迷惑をかけてしまうような（例えば裁判など）ことにならないか心配になった。お客様から（販売店含む）商品の不具合があった時に商品を回収しろと言われたが会社としては回収する判断にならなかったときの説明。
- 商品回収などものすごく大変なことが発生するのではないかとこの恐怖を感じる時がある。
- お客様が勝手に常識だと勘違いされていることを強要されること。
（例）お前のところの商品なのだから、（無償で）引き取れといわれるお客様へ、お客様の持ち物ですから、処分はお客様で実施願いますと根気強く説明すること。
（例）使い勝手が悪くなったから、返品（返金）したい（20年も前に購入されて、毎日使っていたとのことだが、、、）
- お客様に理不尽な要求をされたり、訪問を強要されるなどは心理的に追い込まれてつらい。
- クレームに関して直ぐに回答を欲しい方、事実を伝えたのに、逆上されてしまった。
- 理不尽な不満や要求があり、怒りをぶつけられた時
- 理不尽なお申し出に長時間対応した際
- クレーム+カスハラ対応が、一日に2件連続であったときに、心が折れてしまった。
- お客様から罵倒されたり、お客様対応で上手くできなかつたりした時
- かなり高圧的な方の対応
- 相手の話口調が怖かった。
- お客様がお怒りの状態で、強い口調で詰め寄られた。

- 罵られる。一方的に話す。
- 暴言。変態電話。
- ささいな言い間違いなどの揚げ足取りで延々人格否定（することを愉しんでいる）方への対応等。割り切ってはいるが気持ちの切り替えに時間がかかる。
- 特異顧客の対応に苦慮し、人格否定や脅しを受けた後はトラウマになった事がある。
- お客様相談室なのだから、お客の言うことを何でも聞け（従え）と言われる方への対応。
- 自分の対応の下手際なのか、仕方なかったのか答えがでない時など。
- 対応時間が長かった
- お客様とのやり取りがうまくいかず、お怒りにさせてしまった時はとても辛く感じました。
- パフォーマンスが数字に表れず、評価されにくいこと。
- 担当われ、上司に代われ・・・と言われた時
- 生活者と対応で決裂したとき、エスカレーションされたとき、暴言をはかれたとき、品質と生活者要望にギャップがあったとき。
- お客様・販売店・当社の対応での板挟みに陥り、対応に苦慮。解決までに何度も連絡のやり取りをし、2ヶ月ほど時間を要した時。
- お客様を怒らせてしまった場合
- 問合せに対する回答への自信の無さを見破られ、何度もつつかれた時。お客様側に確固たる意見があり、こちらの案内を聞かれず全く話が折り合わなかった時。
- 製品の説明をしても、お客様には聞き入れていただけず、ご納得いただけなかったこと
- 心の病を持つお客様にトイレ休憩を挟みながら何時間も電話対応したこと
- 福島第一原発関連の原材料産地、製造場所のお問い合わせへの対応
- 苦情対応中、夜中に送ってこられる長文メールを朝イチで確認してその都度返信しなければならなかったこと 等
- 言いまわしの言葉が年々出て来なくなっている。ナレッジを開く時間が以前より時間がかかるようになって来ている。

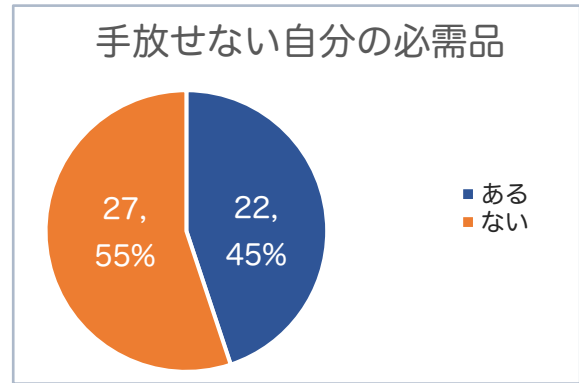
1-5 あなたにとって、お客様対応で心がけている重要なことは何ですか



用意した選択肢以外にも、
 「対応ができない中でも何かできることはないかをお客様に寄り添い考え提案すること」
 「第三者が見ても納得してもらえる対応」
 「全てのお客様にお客様相談室に電話してよかったと思ってもらえること」
 「どのお客様にも 100%疑いや 100%信用をせずフラットに見る」
 という記入がありました。参考になりますね。

1-6 お客様対応で手放せない
（自分だけの）必需品はありますか

必需品を持っている方は半数以下でした。
自分だけの必需品を工夫して用意し、それをチームで共有して「自分だけ」のものからチームのみんなのものになっていくとよいですね。



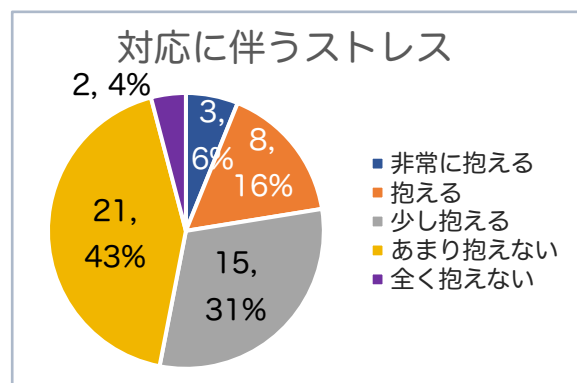
1-6 a 上の質問で「ある」と答えた方は、その必需品がどんなものかをお教えてください

22人の方が紹介してくださった、具体的な必需品です。
独自にまとめた自分用の資料を用意している方も多そうです。

- 対応で学んだ製品、対応の自分だけのデータ
- 自分で作った商品カタログ（これが無いとお客様対応ができません）
- 商品カタログ、店舗リストなど（自分が分かりやすいよう作成したもの）
- メモ帳（消費者対応用に作成した独自のもの）
- 社内商品の情報や、電話対応で困ったときのフレーズ集を綴じたファイル
- 商品を自分が分かりやすいようにまとめた資料
- 商品パンフレット
- 自社のパンフレット
- 新しい対応事例まとめ、用語の言い換え集
- 愛用のボールペン
- 青色インクのボールペン（青色は心が冷静になると何かで見て実践しています）
- 宛名書き用油性ボールペン（uniball signo 太字商品に関して自分で調べた虎の巻）
- ノートと筆記具
- 社内での協力と理解
- ネット環境
- 鏡、ものではないが「お客様の笑顔」
- 手鏡、加湿器、押しグッズ
- 鏡
- のど飴
- コーヒー
- お客様の寄り添う

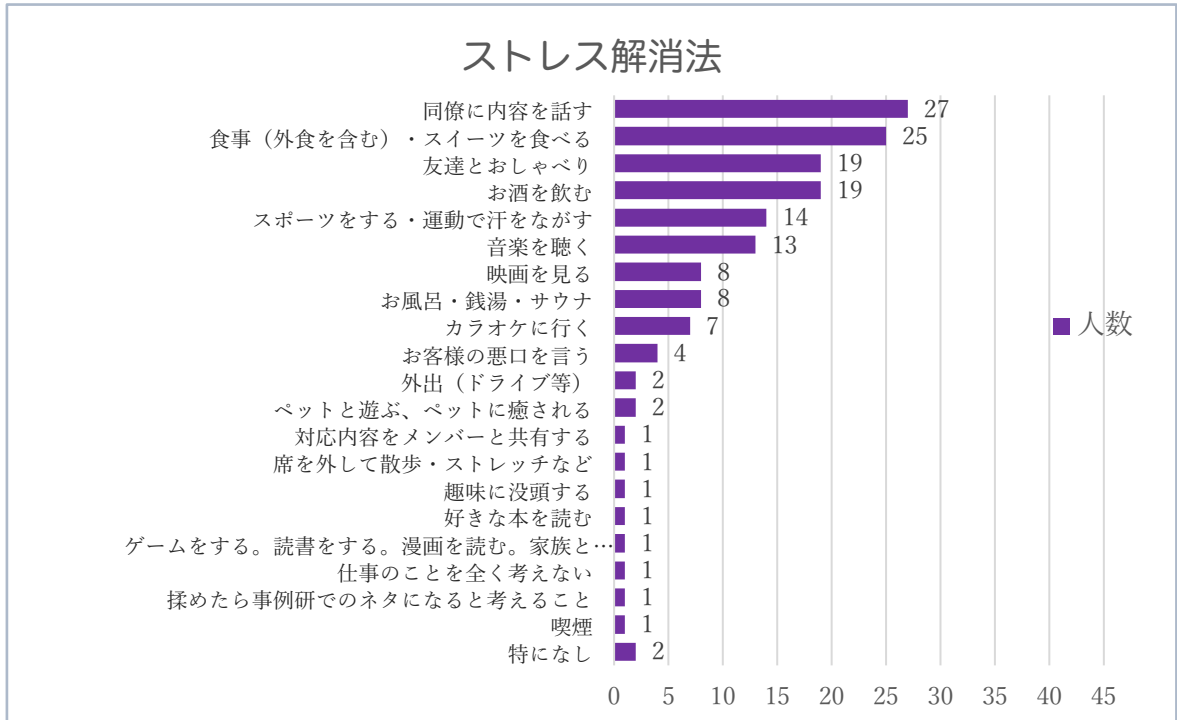
1-7 対応でストレスを抱えるほうですか

みなさんストレスを抱えています。
どうやってストレスと付き合うか、解消するかが日々の業務を続けるポイントなのでしょう。



1-7 a ストレスの解消法を教えてください。

ストレス解消法で「その他」として追加で書いてくださった項目もありますが、きっと他にもいろいろな解消法があるのではないですか。



1-8 今までに心に残っている対応エピソードはありますか？

15名の方が紹介くださいました。

- 亡くなられた奥様の愛用品をご主人が使われたが上手く使えずに諦めながらも入電。電話でのやり取りは無理だと言われていたが、時間をかけ取扱説明をすることで使っていただけるようになり大変喜んでいただけました事。
- 不具合が電話で解決した事に感激いただき、作品を作って送っていただいた事
- きついお叱りの言葉を受けても日々の業務で忘れていくが、感謝されたことは心に残る。高齢のお客様が尿器の件で使い方や漏れなどで困っていて解消できたあとの感謝の言葉や、肩こり、首こりでお悩みのお客様から不具合品ではないかとご指摘を受けた後、迅速な交換対応をしたことへのお礼の葉書などいただいた時などは嬉しく感じる。
- 自分が対応したお客様から回答に関して嬉しいお言葉を頂いた時は、また頑張ろうという励みになる。
- 熊本地震に遭われた方の対応で本来行っていないサービスを特別に行った。非常に感謝されその後も何年かに1度程度ですが近況報告をいただくことがあります。
- 丁寧な対応有難うございました、という直筆メッセージをいただいたこと。
- メールで商品の袋の切り口が分かりにくくお怒りだったお客様にお詫びを含めて、切り口を判断する印についてお手紙を出し、その対応が良かったと社長宛てにお礼の手紙が届きました。お客様相談室として会社から賞をいただき、嬉しかったと同時に、お客様のことを考えて企業としてできる精一杯のところ、どんなことを情報発信したらお客様の本当の幸福（利益）につながるかを消費者対応において考えるきっかけになり、対応も自然と変わりました。指導する立場になってからも後任へ伝えるべき考え方だと、すべての根源になる出来事だったので心に残っています。
- 統合失調のお客様からの電話。月に5回ほどの入電。話しているうちに打ち解けてこられ、元気になっていかれて、「ずっと商品を使用します。」と言ってもらったこと。
- 電話に出たらいきなりCMの歌を一緒に歌ってくださいと言って来たお客様。
大好き、切りたくない電話向こうからの告白。お客様70代以上男性。対応者30代女性。
自称市議より横暴な電話。罵声、怒声の電話。きっかけは「ご要望は」と聞くと逆上された。元々逮捕歴ある〇〇県の元市議だと思われる方でした。
対応が上手く行かずに落ち込んでいたら、次にかかって来た内容が、製品を使用させていただいて良く効いたという御礼の電話で気持ちが救われた。

自分の名前を聞かれ、「わたくし〇〇と申します」と伝え、と、「くし〇〇さん？」と笑をグッと堪えて再度〇〇ですと言い直すと、電話向こうで大爆笑。親近感を感じました。

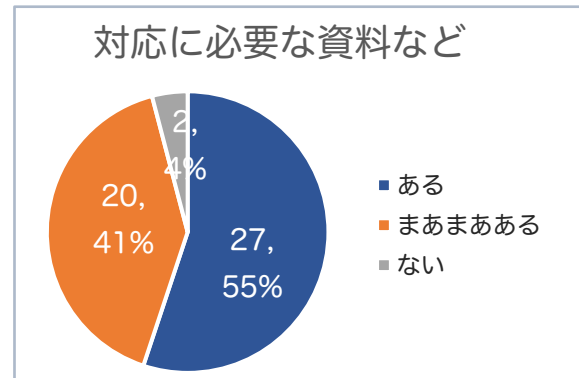
- 製品取扱い店検索で、かなり範囲を広げても全くお客様お住まいの地域に該当しなかった際でも「ここまで親切に探してくれる企業はないです。ありがとう。」と感謝された時。
- 通販時代。手間のかかるご要望であったが丁寧に対応したことでファンになっていただき、ご親戚やご友人に商品をすすめて皆さんで高額商品を注文してくれたこと
- 苦情対応で、仕事で19時以降にしか電話に出られないお客様へ、残業して電話対応した時に、「遅くに電話してもらってすみません。」「いいえ、●●様、遅くまでお仕事お疲れ様です。」「あなたこそ。」となって、お互いに「ふふっ」と笑い合ったことがあります。
- お申し出だったのに、報告書がお客様に届いた時にわざわざお電話をいただき、「丁寧に对应してくれて本当に良かった。ありがとうございます。」とお言葉を頂けた。「私が上司の方にあなたの対応が本当によかったと伝えるから電話を回してほしい」とおっしゃっていただけた。
- 高齢の女性にフルネームを尋ねられ、規則で苗字しかお答えできないことを伝えた際、「じゃあひとみさんにしましょ」と即席で名前を付けられました。気に入ったのでしばしばハンドルネームの類に使っています。
- 20年以上前のクレーム対応。会社名を名乗っていたが第六感が働き2名で訪問。「天照大神」の掛け軸と日本刀の飾ってあるホンモノのそのスジの事務所だった。「死んだ」と思った。
- 明らかに詐欺の申し出を分別して、平和に撃退できた事例でしょうか。

2. 会員各社のお客様相談部門について

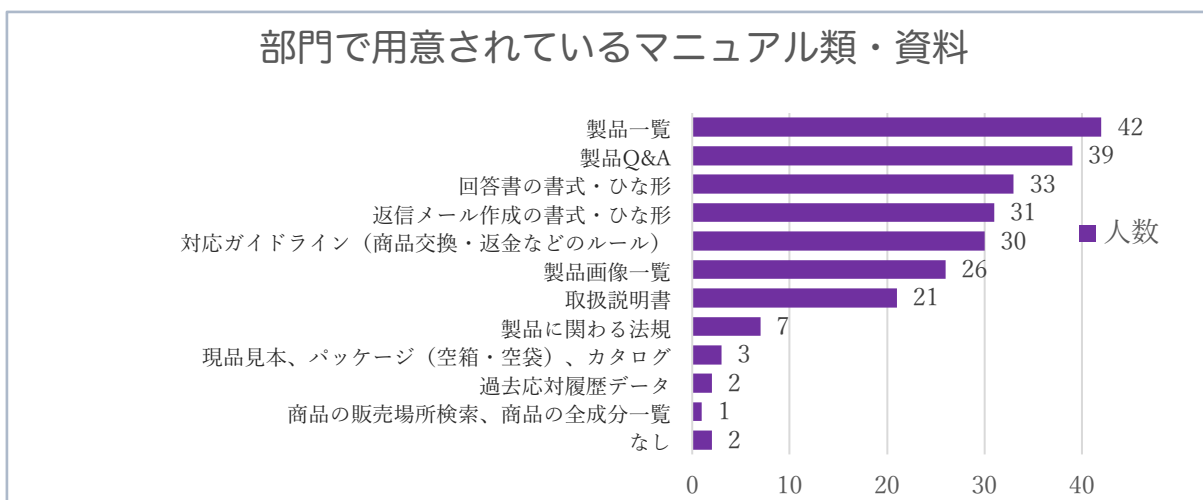
2-1 お客様相談部門で対応に必要なマニュアル類・情報・資料などはありますか

みなさん何らかのマニュアル・資料・情報が用意されているようです。

「ない」と回答された方が2人いました。アンケート回答者以外にも「我が社にはないなあ。」と感じている方は、何からでも良いので資料としてまとめていってください。



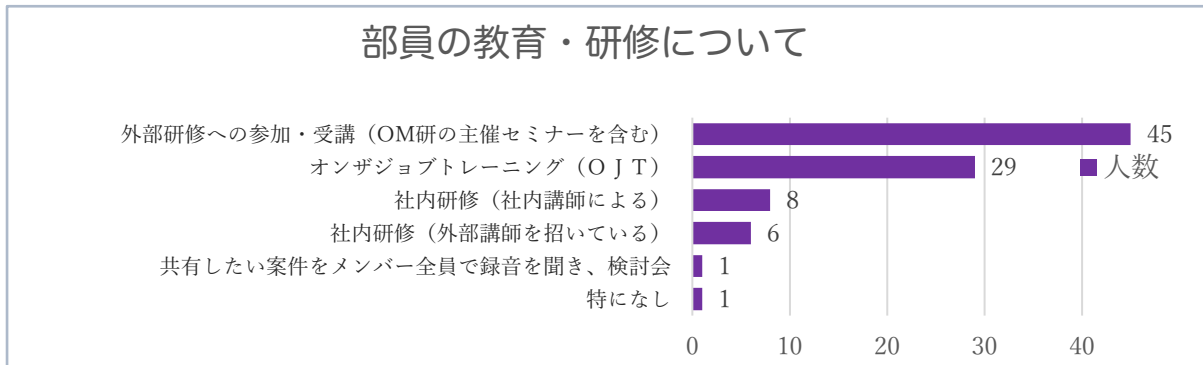
2-2 上の質問2-1で「ある」「まあまあある」と答えた方は、どんな資料か、当てはまるのを幾つでも選んでください



2-3 お客様対応に関しておこなっている教育・研修についてお聞かせください（複数回答）

外部研修・セミナーへの参加はほぼ全ての会社で行われているようです。

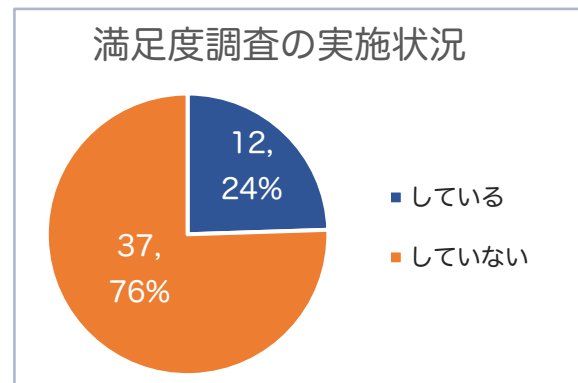
社内講師による社内研修が少ないのですが、教育研修担当者がいない場合でも、経験の長い人が講師になって後輩に研修の場で話すことは、後輩だけでなく、自分にもとても良い気づきを得られます。



2-4 お客様満足度調査は行なっていますか

実施していない企業が3/4と多いです。

苦情対応マネジメントシステム（ISO 10002）の中では「満足度調査」が必要要件になっています。たとえ「自己適合宣言」をしていなくても、このマネジメントシステムの要件を意識しながら、取り入れられそうなところは取り入れていくことも必要です。お客様から自分たちの対応がどのように評価されているかは気になります。



2-4 a お客様満足度調査を「している」と答えた方に、どのような方法で調査しているかお聞かせください

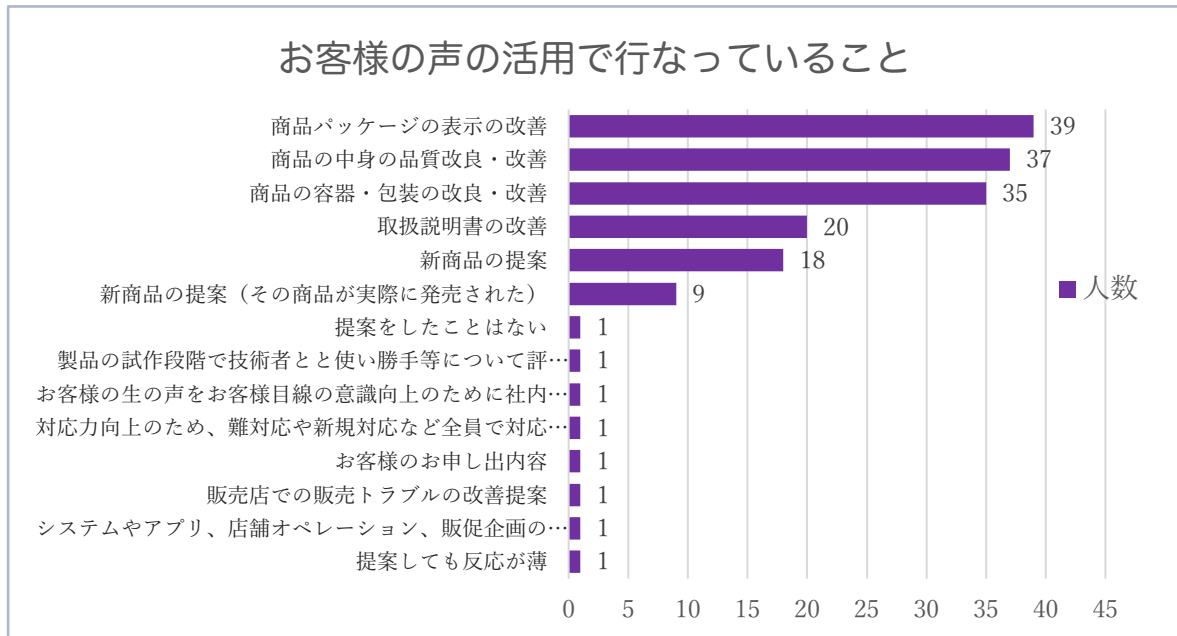
はがきなどでのアンケートと紹介してくれたのが8人でした。

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> ●FAX ●メールでの問合せ者に後日メールにて回答のお願いを送る。 ●クレーム対応をした方対象（商品と現象を限定して）にアンケートはがきを同送する ●システム入力時にお客様満足度として、「満足」「不満」「コメント」を入力し、月ごとに内容をまとめている。 ●アンケート実施 | <ul style="list-style-type: none"> ●修理返却時のアンケート ●はがきでのアンケート ●特定のクレームで、お客様に交換品を送る際にアンケートはがきを同送する。 ●アンケートはがき ●ハガキアンケート ●お申出の際の報告書同封アンケートはがき ●お申し出の際の返信用葉書（QRコード印刷でweb対応も可能にしている） |
|---|---|

2-5 お客様の声（VOC）の活用について、行ったことで該当するものを幾つでも選んでください

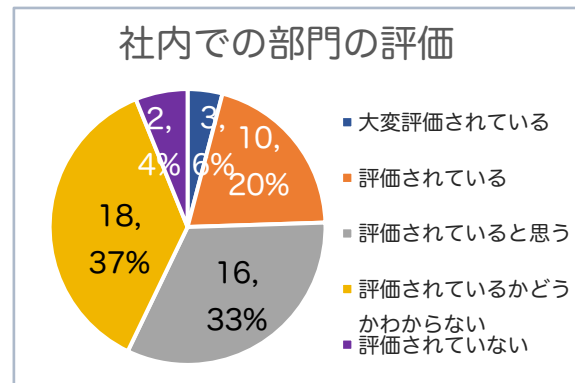
用意した選択肢以外に、

「対応力向上のため、難対応や新規対応など全員で対応の録音を聞き取りし改善できることはないかミーティングを行っている」
 「お客様の生の声をお客様目線の意識向上のために社内教育として活用」
 「製品の試作段階で技術者と使い勝手等について評価、検討を実施。取説についても作成者と一緒になり検討、作りこみを実施」
 といった活用も書かれていました。



2-6 お客様対応部門の存在は社内で評価されていますか。

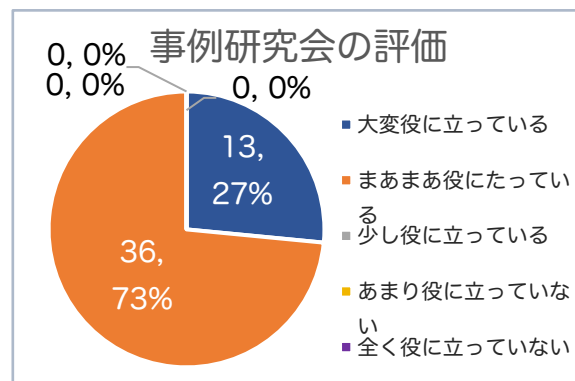
「評価されている」と答えたのが26%。
 「評価されていない」「評価されているかどうかわからない」が41%。
 会社の各部門にはたらきかけることが信頼への第一歩です。



3. お客様満足研究会について

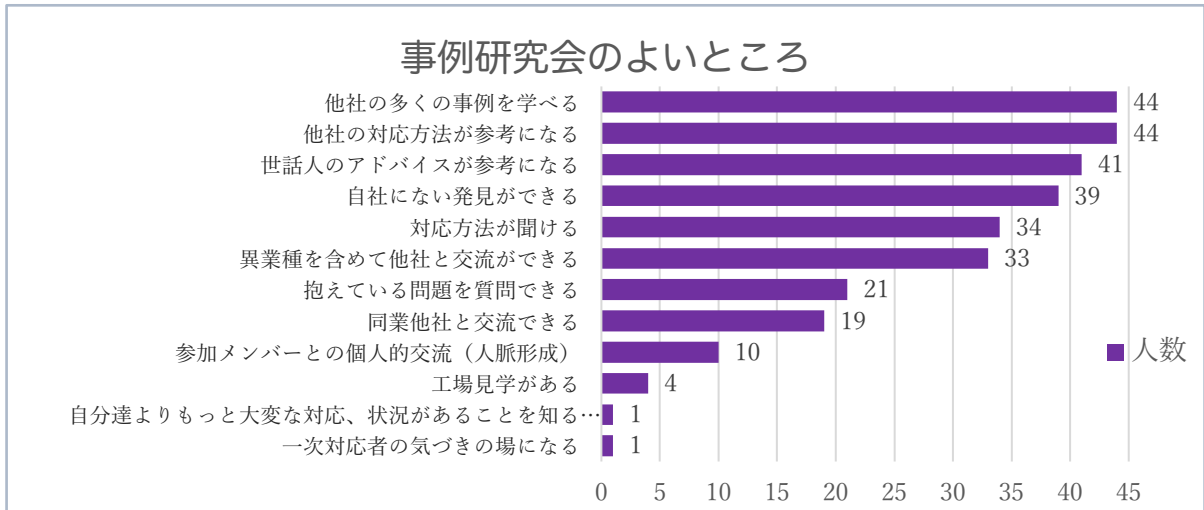
3-1 事例研究会はあなたにとって役立っていますか。

役に立ってはいるようですが、「大変役に立っている」より「まあまあ役に立っている」という回答が多いのは少々さびしく思えます。
 ほとんどの皆さんが「大変役に立っている」と答えていただけるよう、今後も工夫を続けていきます。



3-2 事例研究会の良いところは何ですか？
 当てはまるものを幾つでも選んでください

「同業他社との交流」と「参加メンバーとの交流」はもっと選ばれてほしい項目です。同業会社が少ないかもしれませんが、少なくとも、参加メンバーとの個人的交流も合わせて、遠慮せず厚かましいぐらいに積極的に参加者同士が連絡取り合っただけで欲しいと願っています。



3-3 お客様満足研究会（OM研）で今後実施して欲しいもの（研究会に必要なもの）は何ですか。自由にお書きください。

16名の方からご意見をいただきました。
 参考にして、実現できるところは今後取り入れていきたいと思えます

- 会員交流
- 同業他社との質疑応答など交流会があれば嬉しいです。
- 工場見学の再開、外部講師によるセミナー
- 対応のスキルアップに役立つ研修
- 他団体との交流。内容を変えたセミナー開催。
- テーマを絞って参加者を集める座談会等があれば面白いのでは（ZOOMでもOK）
- グループディスカッションや情報交流会で、人数が多すぎるとなかなか最初の発声に時間がかかり勿体なく感じる時が多いです。1：1のペアなら会話しやすいと思うので、試験的に取り入れていただきたいです。
- 事例資料のひな型、フォーマットがあれば、進行がスムーズになるような気がします。
- 集合研修において、電話や顧客情報整理の最新機器の紹介などはできないでしょうか？
- 現地開催の場合、オンラインでも参加できると大変嬉しく思います。
- 遠方の為、出張費等もあり、頻繁に参加が難しく事例内容を吟味し参加をしていたコロナ禍でWeb導入をしていただけた事で毎回出席できるようになりました。事務局の方にはご苦勞をおかけしますが、事例研修についてはWeb研修の継続をお願い致します。
- リモート会議ではなく対面での実施
- 近年海外からのお問い合わせが多く、部署内に英語を話せる人がいないので困ることがあります。せめてお客様の名前、連絡先を聞き出して英語の話せる部署に引き継ぐくらいはスムーズに行いたいと思います。そのようなときに使える英会話などご教示いただく機会があればうれしいです。
- 現状で満足しています。どんな内部、外部のセミナーより、他社の同じ業務の方々と繋がれるOM研は素晴らしい。
- 他社の事例の対応方法など参考になる。今まで通り、異業種の事例を学びたい。
- これまで通りで十分です。

4. 相談業務を担当する仲間へのメッセージ

4-1 会員企業のお客様対応を担当する仲間に向けての応援メッセージ

39人からたくさんのメッセージをいただきました。ありがとうございました。

- お客様の笑顔が私たちの活力です！ 一人でも多くのお客様に笑顔になっていただけるよう笑顔を届け続けましょう！！
- 製品を通じて、たくさんの方々とつながれる貴重な仕事です。
- こんなに「人間観察」ができて視野が広がる仕事はありません。世の中いろんな人がいる！を誰より実感できます。今後どんな業務にも役立つ知見を得られるはず！
- 素敵な対応をしてお客様を笑顔して、自分も笑顔になりましょう！！頑張りましょう！！
- 大変なことも多いですが日々発見があります。
- フー！ふれ～！
- 一緒に頑張りましょう！
- 一人じゃないよ。みんながいる！
- 仲間がいる！前を向いて笑顔で！
- 上手くいかない日もあるし、たまたまやって！十分よくやってる！ひとりじゃないよ！！
- 大変なことも多いですが、頑張りましょう！
- 全員で ONE チーム。力を合わせて頑張っていきましょう。
- お互いにストレスをためずに頑張りましょう！
- 弱き者にも戦い方がある、一人で溜め込まないで、次は上手く行く
- 辛いこともしんどいこともたくさんあるかもしれないけどいつか報われます！あなたに幸あれ！
- お客様満足研究会での交流をとっても心強く感じています。これからもよろしくお願いします！
- OM研で共に勉強しお客様対応頑張りましょう！
- つらい出来事も多い職種だとは思いますが、OM研の仲間がいれば大丈夫！
- OM研の頼もしい仲間がいることを常に忘れず、攻めの気持ちで毎日頑張りましょう！
- お客様対応は奥が深く、やりがいのある仕事だと思います。中には困ったお客様もいらっしゃり、どうしたものかと悩んでしまうこともありますが、OM研の皆様の助けも借りながら乗り越えていきましょう！！
- 会員で、色々な事例を勉強して、対応時に心に傷を負わないよう武器を増やしていきましょう
- これからも手を携えてがんばりましょう！
- お客様からの要求要望は過去に比べ難しくなっていると思いますが、お互い頑張りましょう！
- クレマーに負けずに頑張りましょう！
- 無理難題を言うお客様、愉快なお客様、不思議なお客様…いろいろな方がいますが、面白がりながらお互い頑張ってください。
- 消費者の声をダイレクトに聞けて、会社のパイプ役となれる重要な仕事を任されていると思います。ストレス発散しながら乗り越えていきましょう！【明けない夜はない】精神です。
- 毎日の電話対応、メール対応、本当にお疲れ様です。あなたが悪いんじゃない！自分を責め過ぎず、がんばりすぎず、自分を労わってあげてください！
- お客様対応部門はお客様に怒られたり、嫌なことを言われたりすることもあります。一生懸命やれば必ずやりがいを見つけられます。会員企業は仲間なので何かあれば相談し合えます。
- AI では絶対代替できない業務。日々の精進あるのみ。
- 様々のお客様がいらっしゃいますが、それぞれのタイプを見極めて、お客様のタイプに合わせて対応できるようお互いに頑張りましょう。
- どんな仕事もそうですが、辛いことは一人で抱えこまずに吐きだしましょう。そしてチームで対応しましょう！人生経験・修養になることも多いです。
- 仕事、対応のストレスは、仕事場に置いて帰しましょう。持ち帰り禁止です。いつも明るくノンストレスでいきましょう。
- モヤモヤは、家に帰るまでに落として帰しましょう！
- 良いことも悪いこともあります。共に頑張りましょう。もやとした気持ちはすぐに発散！！
- 我々生活者対応部門は、スタッフ部門では無く、生活者に直接退治する営業部門だと考えています。”三方良し”の精神で頑張っていきましょう！！
- カスタマーハラスメントに負けず、仲間と共に頑張りましょう。
- サラリーマン♪
- コロナやクレームに負けずに、頑張っていきましょう！
- お客様対応は、経験値が全てです。レベル上げだと思って頑張りましょう！

事務局から

20周年記念行事は2022年5月に開催すると決めていましたが、コロナ感染の影響で1年延期し、2023年5月17日に開催することに決定いたしました。

前年の4月に会員企業様から4名の方の参加と世話人会とで企画委員会を立ち上げ、10回の会議を重ねて、世話人会は「20周年記念式典等」の計画を、会員企画委員は「近未来アンケート調査」並びに「くすっと笑えるあるある川柳」を計画頂きました。

近未来アンケートは49名様から回答を、川柳は71作品の応募を頂きました。また、記念式典にはリモート参加を含め67名様の参加がありました。

多数の皆様にご協力を頂き、式典並びに二つの企画を達成することが出来ました。感謝申し上げます。

その結果と成果を「OM研レポート 20周年記念特別号」とし報告発行することが出来ました。

OM研究会は会員企業の皆様と支えて下さる先生方、その他企業、団体様と共に新し一步を踏み出しました。

今後もより一層のご指導ご協力ご参加をお願いし、OM研レポート「20周年記念特別号」発行の報告を致しました。

～皆様に感謝～
ありがとうございました。

事務局長 朝倉公治



お客様満足研究会だより
OM 研レポート
20周年記念特別号

2023年6月28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