

お客様満足研究会だより

OM研レポート

第49号 (2015年10月31日)

第49号の主な内容

- ・第43回リレー談義
- ・第74回事例研究会 (於 ; 大阪薬業年金会館)
- ・第56回 OM 研セミナー (於 ; 大阪薬業年金会館)
- ・高城正光の推薦本
- ・事務局からのお知らせ
- ・会員様情報



第43回リレー談義

「お客様相談室でしごとをするということ」

アース製薬株式会社

お客様相談室

榮井 彰成 (世話人)



お客様相談室に着任したのは2006年10月。お客様相談室のしごとも10年目になりました。アース製薬が毎年春秋にたくさんの新商品を発売し、商品数の増加に伴って来信件数も毎年増加した時期とちょうど重なっています。人員も着任当初の3倍近くに増えました。自分自身の一次の電話対応や二次対応とは別に、人の増員(派遣社員の追加採用)や増えた人員の研修やお客様相談室全体の対応力を上げることが私の重要な課題になっていました。

アース製薬のお客様相談室にきてもらうことになった人たちは、お客様窓口の仕事が初めての人ばかりです。実際に電話に出てもらうまで2カ月近く研修をおこないますが、その研修の1日目に、新しくアース製薬のお客様相談室で仕事をしてもらうことになった方々に話してきたことを紹介します。「アース製薬のお客様相談室に来ることが決まって、ご家族や友達にどんな話をしましたか。」

「アース製薬のお客様相談室でどんな仕事をするのと聞かれた時に、なんて説明しましたか(説明しますか)。」このように尋ねます。

「電話の仕事」「お客様からの問合せにお答えする仕事」「商品の説明をする」「苦情の電話にお詫びをする」などの答えが返ってきます。

その答えを聞いてから「3人のレンガ職人」の話をしてします。

中世の古い村にやってきた旅人がその村で3人のレンガ職人が仕事をしているところに出くわします。旅人がレンガ職人に何をしているのかとたずねます。

最初の職人は「レンガを積んでいる」、

2番目の職人は「生活のためにレンガを積んで塀を作っている」、

3番目の職人は「レンガを積んでここに大聖堂を作っている。この大聖堂で多くの人がお祝いされ、また心安らぐことができるのです」と答えた、というような内容です。

1番目の職人は「レンガを積む」という作業のことをいっているにすぎません。2番目の職人も作

っている物はわかっているけど生活のためにやはり目の前の作業のことを言っていますね。3番目の職人だけが出来あがる大聖堂とその大聖堂で多くの人々の心が安らぐという社会的な役割までを意識してしごとをしているというお話です。

作業としごととは違うということ、しごととはなにか、しごとへの取り組み姿勢について考えてもらうためにビジネス研修でもよく取り上げられるおはなしです。

このおはなしを紹介した後、お客様相談室に置き換えて話します。

「電話をとる仕事」というのは仕事ではなく「作業」のことを言っているだけです。「電話をとる」ことを自分のしごとと考えていては、最初のレンガ職人と同じで精神的に疲れてしまうばかりで毎日がつらいです。「問い合わせに答える」「商品の説明をする」「苦情の電話にお詫びをする」というのは2番目のレンガ職人の話と同じです。では3番目のレンガ職人のようにお客様相談室のしごとを話すと、どのようになるでしょうか。

お電話をくださるお客様方は何らかの疑問や不安や心配ごと、悩み事、ご不満、腹だたしさなどがきっかけです。そういう不安や心配を取り除いて安心してもらう、悩みや不満を解消してもらい、気持ちよく日々の暮らしにもどっていただくことが私たちのしごとだと説明します。アース製薬の場合は殺虫剤の比率が高いこともあり、ご自分やご家族の体を気遣っての電話がたくさんあります。しごとの内容をわかりやすくするため、これからあなたがお客様相談室でやっていただくしごと（使命／ミッション）は「お客様に安心を提供する」ことです。家族からたずねられたら、このように伝えてください。初日の研修はこのようにはじまります。

この話に続いて、アース製薬のお客様相談室のキャッチフレーズについても説明します。

「明るく、努めて明るく、そして優しく」というキャッチフレーズです。明るい声で電話に出るということもありますが、お客様にやさしく応対しようというお客様相談室の意思表示です。

お客様の用件の半分以上はよくよく商品の用途や使用方法・使用上の注意をみていただければわかることかもしれません。でも記載はされていても文字が小さいとかわかりにくいということもあります。知りたいことを自分で見つけられなかったお客様が悪いわけではありません。お客様窓口にお客様からお電話があればご相談にのり、疑問や悩みを解消して差しあげるといことです。「商品に書かれているから、ちゃんと見ればわかることなんだけどなあ」なんて思ってしまうとやさしい応対はできませんね。

日ごろから、誰かに何かをしてあげるようなタイプでなければお客様相談室に向いていないということではありません。たとえば電車やバスで高齢者や妊婦さんに席を譲るとか、道路で地図を見ながら困ってそうな人を見かけたら声をかけるとか、それができなくてもよいのです。ひとたび職場に出勤して電話の前に座った時から、やさしく応対し「おもてなし」の心で接する人に変身できるかということです。

商品やサービスについて良く勉強することや、正しい言葉遣いでおはなしができるように練習することも大切です。でもお客様にやさしく接してあげたいという気持ちが欠けていれば、たとえ知識が豊富で正しい情報を提供するスキルが高く、敬語もきちんと使えて正しい日本語で話すことができても、お客様には冷たくて形式ばった応対にしか感じられませんし、自分もしごとを楽しめません。

たくさんのお客様の安心してもらえたお声・喜んでもらえたお声を聞くことで、自分も幸せな気分になれる。しかも自分のためにもなって楽しい。はじめて電話で出会った一人ひとりのお客様にやさしく応対するのが自分の役割なんだと考えられる人は、お客様相談室にとって貴重な人です。是非そうなってほしいという気持ちを込めて説明しています。

入社初日にこの2つのことを説明された新しく採用した相談員ですが、幸いなことにアース製薬では今回紹介していることを理解しているメンバーが残ってくれているようです。

自分の役割として、電話の前でお客様にやさしく接することができない人はお客様相談室のしごとには向いていません。しかし生まれもってできない人はごくわずかです。お客様相談室のしごとが何

かをしっかり考え、お客様に優しく接することはそうむずかしいことではないはずです。お客様相談室のしごとをつらいと感じながら電話対応している人がいなくなり、このしごとを楽しいと思う人がひとりでも多くなることを願っています。

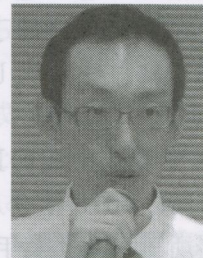
■■第74回事例研究会■■

日時；2015年8月19日(水) 13時～19時

場所；大阪薬業年金会館 参加者；50名(世話人含む)

内容

株式会社赤福(発表者；山本寿氏)の事例は、お土産に購入した2箱のうち、片方の消費期限が異なっており、調べてほしいというもの。1つは23日となっており、もう1つは28日に書き換えられているようとのこと。先ず、お詫びし、現物を着払いでお送り頂く。検査の結果、意図的にボールペンのようなもので3を8に修正したことが判明。お詫びと検査結果の詳細報告のため訪問を申し出るも、お客様の「伝統ある会社がそんなことするはずもなく、何かのいたずらでしょう。わざわざの訪問は結構です。代金だけ返金して下さい」というお言葉に従って、商品代金とお詫びの品をお送りして終了。書き換えられた事実だけを調べるのではなく、原因を徹底して調査する必要ありとの意見が寄せられた。



森下仁丹株式会社(発表者；澤井和彦氏)の事例は、大豆に含まれる重金属コバルトの摂りすぎは命にかかるとテレビで言っていたが、服用中のサプリメントは大丈夫かというもの。番組のホームページを参考に回答を用意し、お客様に架電。開口一番「番組を見たか。見ていないなら一切話をしない。命の問題なのに真剣さが足りない」の一点張り。その後誠意を持って繰り返し連絡した結果、お客様は少し軟化。金属アレルギーでなければ、今のサプリメントを服用されても心配ない旨をお伝えすることができた。「今後、会社の商品に少しでも関係があるテレビや媒体は目を通していただいた方がいいよ」とのお言葉を頂き、会社としても今後より一層情報収集力強化に努力することをお約束して終了。



株式会社ルシアン(発表者；小宮しのぶ氏)の事例は、テーブルクロスを洗濯したら色抜けし、白い部分に移染したので調べてほしいという、クリーニング店からのお申し出。着払いで現物を送って頂く。6年ほど前の通販A社向けの商品と判明するも、古いことで商品資料は残っていなかった。そのため検査に時間がかかる旨をお伝えする。原因は特定できないが、製造前に問題のな事を確認した上で販売したことを伝え、そのまま商品を返却したい旨伝えるも、納得されず。そこで、別のクリーニング店と連携しソーピングしてもらった結果、大変きれいになり、商品を返却して終了。経費としては、着払い料金とクリーニング店Bへの支払いが発生した。



YKK AP株式会社(発表者；金子章氏)の事例は、ネット販売で購入した玄関ドアに黒い斑点(カビ?)のようなものがあるので交換してほしいというもの。お客様から、「玄関ドアが届いて開梱したら、黒い斑点があった。ネットの販売元N社に連絡したら、メーカーと直接相談してほしいと言われた。責任をもって交換してくれ」との入電。お客様には、「黒い斑点に見えるのは、より木目をリアルに表現するためのもの。採用時には色違いなどを防ぐためカラーサンプルをご確認いただきたい旨記載している。またN社様とのお取引なので、交換に関してはN社様とご相談ください」と説明させていただいた。「御社は売りっぱなしか？」と激怒するも、その後連絡なし。ネット販売のクレーム対応の良い事例となった。



今、対応に困っていることでは、株式会社パンジーの前田俊治氏から、「自社のショップに長時間居座るお客様の対応に苦慮している」との相談がなされた。お客様なのである程度やむを

得ないが、営業妨害になるようなら毅然とした対応をすべき、等の意見が寄せられた。

●●世話人ミニ講和●● 講師；大和明夫世話人

仕事をする上で知っておきたい一つは、自分の性格。それを知る方法が、TA (Transaction Analysis 交流分析)。参加会員は、性格診断質問シートに真剣に取り組んでいた。さて？自分の性格は？思い通りの結果が得られたでしょうか？

事例研究会終了後、恒例の情報交換会が、レストラン門で行われた。参加者は最後まで三々五々熱心に、また楽しそうに情報交換を行っていた。

▼▼第56回OM研セミナー▼▼

日時：2015年9月16日(水)13:00~16:30

場所：大阪薬業年金会館 参加者：24人(世話人含む)

内容 《先進企業の取り組みから学ぶシリーズ》

「お客様の琴線に触れる応対テクニック・お客様満足のポイントはここだ！」

講師：花王株式会社生活者CC大阪教育担当 丸山明夫氏

研修のポイント：

講師が相談員向けに実施している研修内容を特別指導。参加者自身の対応技術のレベルアップと共に、各社の相談員研修プログラムとして活用。

第一部：講演「円滑な消費者相談に向けて」

苦情者の類型や申し出者とのコミュニケーションの行き違い要因など、電話応対の上で役立つ事例を交えての講義。中でも、「顔の表情を態度で示すのは、声でもできる」は参加者が実際にやってみて、なかなか難しいものと実感。また、「You MessageをI messageにする」事例を挙げての説明は、消費者相談がスムーズにいく方法として有意義。

第二部 グループワーク

今回、消費者役と企業役演者は参加者から二名。その他の参加者は、演じられた悪い対応事例を聞いて良いシナリオにするグループワーク。自社の方針や各自の経験に基づいて意見を出し合い、作り上げていく作業をとおり各自の対応技術の向上に効果的。

役割を熱演くださった小林製薬(株)北島様、ピップ(株)瀬戸様、ありがとうございました。

第三部 パネルディスカッション「お客様満足の対応とは」

世話人の高城氏の進行により、講師の丸山氏、世話人の朝倉氏、榮井氏をパネルメンバーに実施。会場からの質問もあり有意義なプログラムでした。

<受講者の感想>

- ・他企業の対応の視点、悩みを知ることができて勉強になった
- ・心の琴線に触れる対応とは何かということがつかめ、今後意識していきたい
- ・お客様の心の満足について学べた
- ・ワンポイントアドバイスが参考になった
- ・他社の発表やパネラーのお話を聞き、まだまだと実感させられた。
- ・特異だが、ありそうな事例で参考になった。などなど、殆どの参加者が、「今回の研修プログラムを自社で活用する」と回答。



【高城正光の推薦本】

風を見た風景『峠道』

作；上田 秀人(徳間書店)

名君と呼ばれた江戸時代中期の米沢藩主・上杉鷹山の生涯の物語。

第9代藩主について上杉治憲(後の鷹山)は、領地返上寸前の米沢藩を儉約と農

地改革で藩の財政を立て直しを図っていた。藩の7人の重臣たちが一緒になり改革をやめてほしいと訴えるが、中心の内二人に切腹を申しつける。財政改革を進めなければならない鷹山の苦悩と孤独がリアルに表現されている。

「勇をもって」物事を前に進めるには、改革していかねばならない。鷹山が始めた改革の火は燃え続け、その精神はその後の藩主に営々と受け継がれていく。そして11代藩主の時代になって、藩の抱えていた借金はようやくなくなった。鷹山は、アメリカのケネディー大統領に最も影響を与えた一人と言われている。

「勇をもって当たれば、何事もなせます」「なせば成る なさねば成らぬ何事も成らぬは 人のなさぬなりけり」という彼の名言の意味するところを、この『峠道』を読んで知ることができた。とても読みやすい時代小説です。是非ご一読ください。気持ちの持ち方ほど大切なことはありません。「元気、やる気、すき、負けん気そして勇氣」をもって、そして「なせばなる」の気持ちで困難な業務に取り組んでください。

★★上田 秀人のプロフィール★★

1959年大阪生まれ。大阪歯科大学卒業の歯科医。小説家・山村正夫に師事。「身代わり吉右衛門」で、小説クラブ新人賞佳作受賞。時代小説や歴史小説を中心に活躍。歯科医らしく、医者時代の物ものもある。主な作品としては、「不忘の太刀」「君臣の想」「往診」「悪血」など多数。



事務局からのお知らせ

- 第57回OM研セミナーは、2015年11月18日(水)10時より、大阪薬業年金会館で行われます。テーマは「Eメールによるクレーム対応」です。講師は前回は好評の中尾知子氏(株)JBMコンサルティング 主任講師)です。ご期待ください。
- 第58回OM研セミナーは、2016年1月20日(水)13時より大阪薬業年金会館でに行われる予定です。内容は現在企画中です。
- 第76回事例研究会は、2015年12月16日(水)13時より、大阪薬業年金会館で行われます。発表社は、カタギ食品(株)、菊正宗酒造(株)、(株)ジェクス及びアース製薬(株)です。榮井世話人によるミニ講話終了後、恒例の年末情報交換会が行われます。
- 第77回事例研究会は、2016年2月17日(水)、パナソニック株式会社・彦根工場で行われる予定です。詳細が決まり次第、ご案内させていただきます。ご期待下さい。
- 難クレーム対応110番 今までも多くの皆さまにご活用頂いております。下記事務局の電話、携帯、FAX 又はメール宛て、お気軽にご連絡ください!

お客様情報

- 当初より当会にご参加頂きました福助株式会社の上原果弥様が異動されました。本当に有難うございました。後任は、平井雅主様です。今後ともよろしくお願ひ致します。

お客様満足研究会だより (OM研レポート)「第49」10月31日発行

発行者; お客様満足研究会事務局

〒584-0072 大阪府富田林市寺池台4丁目1-305-401

TEL; 080-2488-7349 FAX; 0721-28-1672

E-mail: omken.jimukyoku@gmail.com

ホームページ: <http://omken.org>