

OM研レポート



《目次》

-
- リレー談義
第64回 江崎グリコ株式会社 井畑 岳氏
 - 事例研究会
第110回 (2021年4月21日)
第111回 (2021年5月12日)
第112回 (2021年6月16日)
 - セミナー
第91回 (2021年5月19日)
 - わが社の相談室 No. 14
株式会社ミルボン
株式会社名門大洋フェリー
株式会社明治
森下仁丹株式会社
 - 事務局からのお知らせ
-

リレー談義



第64回

江崎グリコ株式会社
グリコお客様センター
井畑 岳



「グリコお客様センター」は、弊社が現在展開している10の事業（菓子、アイスクリーム、ヨーグルト・乳飲料、果汁・清涼飲料、洋生菓子、ベビー・マザー、食品、健康、店舗・オフィス・通販、食品原料）すべての事業の商品のお問い合わせ窓口になっています。

私は、昨年7月にこの「グリコお客様センター」に異動になりました。

それまでは営業部門で「アイスクリーム事業」に携わってきました。そして6度の転職を経験しました。ちょうど1年前になりますが、お客様センターでの最初の仕事は「10事業の全アイテムの商品知識を覚える事」

「会社のことを知る事」から始まりました。その時は「アイスクリーム事業」以外の事は、お客様の問い合わせに答えられるレベルではありませんでしたし、会社の事も理解しているようで知らないことが多いことにはじめて気づきました。覚えた知識や情報は、新商品が出たり商品がリニューアルされるたびに新しい情報に入れ替えていかなくてはならないため、毎日新しい情報と格闘しています。

その中で現在も受電をする度に、「お客様からの質問に対する確にお答えするためには商品知識を増やすより他はない」ということを日々感じています。

「お客様対応」の違いにも戸惑いも・・・

営業時代の「お客様対応」とお客様センターでの「お客様対応」の違いに最初は大きな戸惑いがありました。

営業時代は、対面で話をするため、相手の表情やしぐさから入ってくる情報を加味しながら話を進めることができましたし、資料などを見せながらも説明できました。

しかしお客様センターでの「お客様対応」は、受話器から聞こえる声（目からの情報がない）だけで雰囲気を感じなければならないこと、聞き出さなければならないこと、声のみですべてを説明しなければならないこと、伝えなければならないことに、その難しさを感じています。

また最近ではメールによる問い合わせが増えてきています。文字だけでは細かいニュアンスを伝えづらいことも多く、文章力を磨く難しさも感じています。

今現在は、「人にもものを伝える難しさ」

「お客様にご満足いただく対応の難しさ」これらの難しさに奥深さを感じながら、「お客様のお困りごとを解決するには?」「お客様が更にグリコのファンになっていただくためには?」この2点を課題・目標に掲げ、お客様の声に日々耳を傾けています。

今春から、OM研究会に参加させていただいています。何よりも有意義なのは、異業種の方々のお客様対応を聞けることです。業種、業態の違いから「答えは同じでもの導き方が異なる」事がよく判りましたし、皆様から様々なお話が聞けることで自身の経験値をさらに上げていきたく思っています。

OM研究会という貴重な場を通じ、更にお客様満足度の向上目指し、各社様と共に歩めればと思っております。

事例研究会

第110回事例研究会

日時：2021年4月21日(水)
14:00~17:00
場所：オンラインミーティング
参加者：44社 54名

年度初めの事例研究会にあたり、耕田和則代表から、「コロナの影響でオンライン研究会やセミナーが続くが、終息までの辛抱。知恵を絞って新しさを出していくので引き続きよろしく」との挨拶があり、昨年度の活動内容について報告。つづいて、大和明夫世話人から会計報告と新年度の予算の説明、高城正光世話人から事例研究会とセミナーを中心に今年度のスケジュールが案内された。最後に、朝倉公治事務局長から、創立20周年に向けて、40万円の予算を確保し、記念事業の準備に会員のなかから4名のご協力者を選任させていただきたい旨の説明があった。



<発表事例>

牛乳石鹸共進社株式会社の事例

(発表者：丹葉敬一氏)

40代と思われる女性から「Aというネット販売のお店で、貴社の製品が安いので、まとめ買いしたい。正規のルートか教えてほしい」との入電。ネット上にはたくさん販売店があり、把握していない旨申し上げるも、納得されず。そこで営業部門に確認すると、A店は取引があり問題ないとのこと。その旨お客様にお伝えすると、古い商品ではないでしょうねとの質問。「商品の詳細はわかりかねるので直接販売店にお聞きください」とお答えすると、お客様は「それがお答えですね。もういいです」と切電。

発表後、販売店の情報・扱い商品の信用度は、問題が飛び火する可能性があるため、お客様が怒られても「把握していない」で押し通す方がよいのでは、との意見が寄せられた。



UCC 上島珈琲株式会社の事例

(発表者：三井加織氏)

40代と思われる男性から「コーヒーに樹脂のようなものが入っていた。メールで写真を送り、現物も送る」との入電。現物到着。調査部門に引き渡す。目視ではコーヒーの吸湿固化したものと見受けられるとお伝えすると、「想像で物を言わないで」と激怒。

検査結果の報告で、やはり吸湿固形物であり製造過程ではなりにくいとお伝えすると、お客様は「では私が入れたというのか？これ以上解らないというならもういい。クレーマーじゃないからクオカードは要らない」と切電。文書とクオカードを送付したが、その後連絡なし。

憶測で対応するのは気を付けた方がよい。もう少しお客様に共感した対応が欲しかったのでは…などの意見が寄せられた。



<意見交換ミニ交流会>

参加希望者限定の意見交換会を1グループ4人程度に分かれて、初めて開催した。仲良くなれたし、意見も言いやすかったと、大変好評だった。

第111回事例研究会

日時：2021年5月12日(水)
14:00~16:00
場所：オンラインミーティング
参加者：36社 42名

<発表事例>

カネテツデリカフーズ株式会社の事例

(発表者：山中智美氏)

60代と思われる女性から「商品を食べたら、石のようなもので前歯が欠けた」との入電。当日訪問し、お詫び。歯科医院での治療をお勧めし、異物は預かり検査することにご了承いただく。



事例研究会

10日後、母親の介護やコロナで歯医者に行けてないまま。治療をおうけいただくようお願いするが、連絡なし。1年後の連絡でも治療できておらず、その後も現在まで約4か月連絡ない。

発表後異物混入の原因は？一年のブランクは長すぎ、原因がわかりにくくなるので途中の確認が必要だったのでは？などの意見が寄せられた。

株式会社ワールドサポートビジネスの事例 (発表者：小林倫夫氏)

20代の男性から「バッグの中の乾燥剤を犬が食べてしまったが大丈夫か？成分は？専門医を紹介してもらえないか。現品は送る」との入電。



現品を検査した結果、ケイ素化合物であり、体内で消化吸収されないので、誤飲しても大丈夫であると判明。お詫びとともにその旨お伝えする。

「バッグに問題はないので交換は不要。犬も元気みたいなので大丈夫と思う」というお客様のお言葉で終話。

発表後、犬の誤飲は、飼い主の管理責任では、との意見が寄せられた。



<意見交換ミニ交流会>

2回目のミニ交流会も参加者には好評だった。ぜひ続けてほしいとの意見が寄せられた。

第112回事例研究会

日時：2021年6月16日(水)

14:00~16:00

場所：オンラインミーティング

参加者：33社 41名

<発表事例>

ジェクス株式会社の事例

(発表者；中岡京子氏)

男性のお客様から「常用のコンドームが品切れで、初めて御社の製品を購入したが、期待外れだった。品質管理のお役に立てばと送らせていただく。返金・代品は無用。ただ、購入店のB店の対応はもう一つだった」とのメールが届く。



現品の検査結果には問題なかったが、ご迷惑をお掛けしたお詫びの気持ちをご理解いただき、返金処理にて終了。

三河屋製菓株式会社の事例

(発表者：山本涼香氏)

台湾在住の日本人女性から「お店で御社のえびせんべいを見つけ、懐かしさで嬉しく思い購入したが酸化臭が強く、とても食することができず、日本人としては残念な思いをした。ぜひ改善を」というメールが届く。



ご不快な思いをお掛けしたことをお詫びし、貴重なお意見に感謝し、代替品を発送。

お客様から、対応へのお礼と激励のメールが届く。感謝の返信をして終了。

発表後、品質検査の必要性はなかったのか？もう少しお客様の気持ちに寄り添った対応が必要だったのでは……などの意見が寄せられた。



<質問コーナー>

菊正宗酒造株式会社・堀栄子氏から参加会員に「調査書に転載・二次利用不可の文言を入れているか？」という質問が寄せられた。今、入れている企業はないが、世話人から「今後は必要になる」との回答があった。

<意見交換ミニ交流会>

ミニ交流会もすっかり定着した。3~4人のグループで、和気あいあいのうちに、今困っていることや日々の苦勞などが自由に意見交換された。

セミナー

第91回セミナー

電話対応基礎講座

『クレーム対応における共感力・質問力・説明力 実践トレーニング』

講師：玉本 美砂子氏

株式会社JBMコンサルタント 代表取締役社長

日時：2021年5月19日（水）

13:00～17:00

場所：Zoomオンラインミーティング

新型コロナウイルスの感染拡大、感染者の減少が見られない状況が続き、昨年1月からセミナーの開催を控えてきましたが、セミナーの再開です。

緊急事態宣言やまん延防止等重点措置が出ている状況で、会議室に集まったの開催は開催する側だけでなく参加していただく皆様にとっても難しく、お客様満足研究会として初めてのオンラインでの開催です。

再開の第1回目はJBMコンサルタントの玉本美砂子先生による電話対応基礎講座。

前回の開催は2019年5月。画面越しとはいえ丸2年ぶりに玉本先生のお顔を拝見し、以前と変わらず親しくお話しができたのは嬉しいことでした。



セミナーも以前にもまして元気はつらつ、パワフルな講義となりました。

講義は「電話対応の基礎」から始まりました。電話対応経験が浅い参加者が多かったので、電話対応とは何か、基礎から教えてもらうのは初めてのようで、盛り沢山の内容になりました。玉本先生ご自身の生活者としての経験や、会社で運営していらっしゃる電話対応センターで経験した具体例もたくさん盛り込みながら、クレーム初期対応の大切さ、クレームの意味合い、苦情対応の流れ、敬語やクッション言葉について教えていただきました。

お客様の気持ちを汲んだ対応に必要な「傾聴スキル」「お客様への共感のスキル」「真意を

把握する質問のスキル」についてトレーニングを交えながら学びました。

セミナーの仕上げはロールプレイング。

Zoomのブレイクアウトルームで3～4人のグループに分かれて、全員が企業の対応者役・お客様役。ロープレ実演のチェック役全部を受け持ち、用意された題材で実演と意見交換を行いました。ロールプレイング中、玉本先生が各グループのルームに入り、対応者役の対応内容に具体的なアドバイスをしてくださいました。会場に集まって開催するセミナーでは、他のグループでアドバイスしている様子も耳に入ってくるため、先生の直接のアドバイスをいくつも聴くことができるのと比べると、自分が参加しているルームの様子以外、どんな会話があったのかがわからないのが残念でした。

セミナー全体を通して、画面越しに眺める受講者の表情がとても生き生きしていて、皆さんが集中してセミナーを楽しんでくれている様子がよく伝わってきました。

セミナー終了後のアンケートでも、「とても参考になった」という声が多く、玉本先生のセミナーの参加を自社の同僚に奨めたい度合いお尋ねしましたが、皆さん高い点数をつけてくれました。



わが社の相談室 No.14

株式会社ミルボン CS推進部 お客様窓口

◆業務内容

ヘアカラーやパーマをはじめ、シャンプーやトリートメント、スタイリング等の製造販売



◆お客様窓口構成

男性2名・女性2名

◆年間お申出件数

約7000件 (2020年4月~2021年3月末)

電話：60% メール：38.5% FAX：1.5%

主要内訳

- ・美容室紹介 45%
- ・製品内容 25%
- ・使用方法・選び方 10%
- ・ご意見ご要望(クレーム含む) 7%

◆経営理念

美しい生き方、美しい髪は人の心を豊かにします。豊かな心は文化を育みます。文化を大切にすることは平和をもたらします。ミルボンはそう信じて事業展開を推進し、業界、ひいては国、地域に貢献します。

◆行動基準

お客様窓口として大切な事が傾聴です。「すべては、お客様一人ひとりの声から生まれる。真摯に聴く、耳で聴く、目で聴く、心で聴く。」

◆社内でのフィードバック方法

今年CRMシステムを導入し、問合せ内容を分析し、月に1回部内にてVOC会議を開催。クレーム等問題があれば関連部署と連携し、原因追及と対策を行い問題解決に取り組んでいます。新製品が発売される前には過去の問題点を事前に確認し、同じクレームに繋がらないようにクレーム撲滅会議が実施されております。

◆お客様満足研究会に参加して思うこと

異業種の方々と知り合うきっかけになり、対応によりお客様を不快にさせたり、喜ばれたり、業種が違っても問題点と悩みは同じ事が多いと知りました。世話人や参加者の方々の貴重なアドバイスや、マニュアル化できない不思議なニュアンスをレポートにしております。初期対応でトラブルになってしまったという事例が多いので、マニュアルを作成し、どのように対処すべきかをお客様窓口全員が同じ認識をする事ができればという気付きになりました。今後も研究会での情報を共有し、窓口全員のレベルアップにつなげてまいります。今後とも何卒よろしくご意見申し上げます。

株式会社名門大洋フェリー 旅客営業部



◆業務内容

大阪南港と北九州新門司港間を毎日4隻の保有船で、貨物と旅客の海上輸送サービスを提供しています。

◆相談室の概要

弊社は専用のお客様相談室やカスタマーセンターなどを設けていないため、個人旅客を対象とした旅客営業部が中心となり、お問い合わせやクレームなどの対応を行っています。

- ・発足年度：1984年12月
- ・室員数：旅客営業部に所属している8名の内5名がおもにお客様対応を行っています

◆年間相談件数

2019年度：約2,000件

2020年度：約1,200件

◆モットー 弊社の企業理念

誓い

安全はフェリー事業の命である。

顧客満足は企業繁栄の源である。

環境保全は企業普遍の責務である。

中でも「顧客満足は企業繁栄の源である」ということを念頭に、日々業務に励んでいます。

◆社内へのフィードバック方法

お客様からのお申し出・ご指摘にどのような対応をしたのかということ、案件が発生したその都度、お客様対応の初期段階から最終段階までの時系列を記載したレポートと、改善案を社内へ配信することで情報共有を行っています。

◆お客様満足研究会に参加して思うこと

他社様がお客からのお申し出にどのような対応をして、その結果どうなったのかということ、実例を用いた説明を聞いた上で世話人の方や会員企業様からいただく様々なご意見・アドバイスの蓄積を図ることができ、また、レポートにまとめ社内でも共有することで、より良いお客様対応を行うために活用させていただいております。



わが社の相談室 No.14

株式会社明治
 関西支社 業務部
 コミュニケーション課



- ◆業務内容
牛乳、乳製品、菓子、食品の製造販売
- ◆お客様相談部署【関西支社】の概要
室員数 3名
- ◆年間「ご指摘」件数【関西支社管内】
約3,300件
- ◆モットー
お客様対応基本方針
私たち一人ひとは、お客様一人ひとりの声に耳を傾け、「迅速」「誠実」「公平」「適切」に対応することにより、お客様とのより良いコミュニケーションを確立します。
そして、「お客様の声」の社内共有化を図り、商品・サービスの開発・改善に反映させることにより、お客様の満足と信頼を得られるように努めます。
- ◆お客様満足研究会に参加して思うこと
同業他社の皆様や、他業種の皆様、世話人の方々の対応方法や解決方法がとても参考になり、社内メンバーのみでの対応では「井の中の蛙」状態になりがちなのですが、自信を持ってお客様対応に当たる事が出来ております。
皆様に感謝申し上げます。
「いつも有難う御座います。」



森下仁丹株式会社
 信頼性保証部
 お客様相談室



森下仁丹

- ◆業務内容
医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器ならびに食品等の製造および販売
- ◆お客様相談室の概要
室員数 3名
- ◆年間相談件数
3,342件 (2020年度対応実績)
- ◆モットー
「公平で正直に誠意をもって迅速に対応する」を基本理念に行動しています。
- ◆社内へのフィードバック方法
電話をはじめ、メールやSNSなど、多方面から寄せられるお客様の声はコールセンター運用のCRMシステムを経由して、連動しているお客様相談室のシステムにも登録されます。登録されたデータは重要度も含め、必要に応じて関係者(部署)へも共有したうえで、対応します。
また、商品・サービスの改良など新たな課題も週報として全社に共有しています。
さらに、月2回開催の品質保証会議の場で、生じた課題の解決策について協議を重ね、得られた結論を会社に上申するなど、商品やサービスの向上につなげています。
- ◆お客様満足研究会に参加して思うこと
他社様のご意見や考え方をいろいろ学べる場であるのはもちろんのことですが、定期的に皆さんと顔を合わせて意見交換することで、日々感じるストレスや心のダメージから癒され、解放される心持ちになることが一番の収穫だと思っております。



事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 7月 第113回事例研究会
2021年 7月14日(水)
2. 9月 第114回事例研究会
" 9月15日(水)
3. 10月 第115回事例研究会
" 10月20日(水)

※9月の第114回は会場での集合研究会を予定していますが、コロナウイルス感染の状況により、オンラインでの開催になる可能性もあります。

《セミナー》

1. 第92回セミナー
2021年7月21日(水)
クレーム対応 返信メール作成基礎講座
講師 株式会社JBM コンサルタント
主席講師 中尾知子氏
2. 第93回セミナー
2021年9月22日(水)
高齢者対応研修 基礎編
講師 株式会社JBM コンサルタント
主席講師 中尾知子氏

●難クレーム110番

お困りのこと、相談したいこと、会員の皆様に尋ねたいことなど、遠慮なく事務局までご相談ください。

●20周年記念行事の準備

お客様満足研究会は来年2022年に20年目を迎えます。20年の区切りにあたり、記念のイベントを開催すべく準備をはじめました。

「20周年準備委員会」に、会員の中から山崎様(株式会社サンコー)、堀様(菊正宗酒造株式会社)、宮崎様(四国化工機株式会社)、丹葉様(牛乳石鹼共進社株式会社)の4名の方々に加わっていただき、色々なアイデアを出し合いながら、皆様にも喜んでいただける企画を検討しています。こんなイベントはどうか、こんな企画をやってほしい、など会員の皆様からも遠慮なくご意見をお寄せください。お待ちしております。

お客様満足研究会だより (OM研レポート)
「第71号」

2021年7月10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：http://omken.org