

お客様満足研究会だより

OM研レポート

2025年10月
No.
88

《目次》

- リレー談義
第77回 奥田製菓株式会社 佐藤 茜さま
- 私の趣味・特技・活動
株式会社名門大洋フェリー 国久 正文さま
- 事例研究会
第153回 (2025年7月16日)
第154回 (2025年9月17日)
- セミナー
第117回 (2025年7月23日)
第118回 (2025年9月25日)
- わが社のイチオシ商品 No. 11
フマキラー株式会社
丸三産業株式会社
株式会社マンガム
ミズノ株式会社
- 事務局からのお知らせ

リレー談義



第77回

お客様相談がつなぐ、 情報と理解の架け橋

奥田製薬株式会社
信頼性保証本部
薬事部
佐藤 茜

弊社は胃腸薬などのOTC医薬品の開発、製造販売を行っています。薬は人それぞれ体質によって効果や副作用の現れ方には個人差があります。OTC医薬品は、自身の体調に合わせて自ら選び使用するため、正しい情報と理解が必要です。そのため添付文書には必要な情報を記載していますが、日々の消費者対応において、「情報がある」とことと「理解できる」とことの間には隔たりがあると感じています。

お問合せの中では、添付文書を読まずに捨ててしまう方や、薬に対して「絶対に効く」「副作用は出ない」といった過度な期待を持つ方もいます。最近では、生成AIで薬の複雑な情報を手軽にまとめられるようになりましたが、ご高齢の方はネット利用に不慣れな方も多く、すべてが正しい情報とは限らないため、若年層でも情報の信頼性を判断できずに誤った薬の使い方をされる方もいます。相談者の不安や背景に応じた柔軟な対応には、まだまだ人による対話が必要だと感じています。

お客様相談は、正確な情報をわかりやすく伝え、理解と納得につなげる役割を担っていると考えます。多様化する今だからこそ、一人ひとりに寄り添う対話に価値があり、企業としての責任を果たすためにも、相談窓口の対応品質の向上に今後も取り組んでいきたいと思えます。

私の趣味・特技・活動

日本100名城巡り

株式会社名門大洋フェリー
企画営業部、旅客営業部
国久 正文

目指せ完全制覇！ということで最近の趣味というかライフワーク的に行っているのが、「日本100名城巡り」です。

日本100名城は、数ある日本の城のうち財団法人日本城郭協会が2006年4月6日の「城の日」に認定したもので、観光地としての知名度や文化財や歴史上の重要性、復元の正確性などを基準にして、歴史や建築の専門家などによって選定されています。

全国に点在する100名城には専用のスタンプがあり、それを公式スタンプ帳に押ししていくスタンプラリーとなっており、私は現在24個集めています。

100「名城」とは言うものの半分ぐらいは城郭がない城跡であり、なかにはほとんど登山レベルの山城もあります。関西近郊では奈良の高取城、滋賀の観音寺城などがなかなかハードな山城でした。しかしながら登り切った先にある数百年前の石垣や城



【日本三大山城のひとつ 奈良県 高取城】

郭の痕跡などを見れば往時に想いを馳せられ、歴史ロマンを感じることができます。

ちなみに100名城の中には「日本三大山城」と呼ばれる城もあり、先述の高取城の他に岐阜県恵那市の「岩村城」、岡山県高梁市の「備中松山城」が私の前にそびえたっています。体力があるうちにチャレンジしておきたいと思えます。

この先、100名城をコンプリートするのにあと何年かかることやら…という状況ですが、100名城の先には「続・日本100名城」もあり、私の城巡りの旅は当分続きそうです。

事例研究会

第153回事例研究会

日時：2025年7月16日(水)
14:00~16:30
場所：Zoomによるオンライン開催
参加者：38社43人



<発表事例>

株式会社ミルボン

(発表者：酒井さま)

友人からもらった化粧品に沈殿物がある、という申し出。調査結果の報告や代替品のことで連絡しようとするが、留守番電話になり、メッセージを残すが、以降も連絡しても携帯電話につながらない。連絡が取れないまま調査報告とともに代替品を送る。その後、連絡がなかったとの怒りの電話が入る。お客様は留守番電話のメッセージもなかった、現品が新しいかどうかかわからず廃棄したと、調査結果を書いたお詫びの手紙も確認していない様子で、調査結果の説明をしたうえで代替品を送ることで終了したという事例でした。



調査内容や代替品を送るということを留守番メッセージで残したことについて、相手に確実に伝わるかという問題点は残ります。お客様の側の、貰いものについてメーカーに申し出ること、途中から携帯電話に繋がらない状態になったこと、送られてきた荷物の中の手紙も読まず、現品も捨ててしまっていることなど違和感が残るお客様でした。

ミズノ株式会社の事例

(発表者：谷口さま)

オーダーメイドのスポーツ用品で、商品に傷があり交換を要求された事例でした。

注文品の出荷前検品時に撮っていた写真と商品とを照らし合わせ、お客様から届いた商品が同一ではなく、出荷前にはなかった不具合であり、現品を返却すると回答しました。

ご本人は販売店へ画像の提供、交換・返金の要求をしたり、スポーツ用品工業協会へも返金を求めたり、ネット上の口コミサイトに書き込んだりしていました。数年前からこの顧客はいろいろな販売店経由でオーダーし、何度も返品返金を繰り返した人物で、弁護士からの警告文を送って静観中という紹介でした。

この顧客の側に一連の申し出によるメリットはなく、メーカーだけでなく販売店に迷惑や損害がかかるだけで、もっと早い段階での対策が必要だったかもしれません。自社に非がない不当な要求に対して、要求に応じなかった姿勢が評価される事例でした。

<相談事>

使用しているインカムが周囲の声も拾ってしまい、お客様から指摘をされた。各社では同じような問題がないか、どのメーカーのインカムを使っているかとの相談がありました。

同じ指摘を経験している企業もあり、利用しているインカムのメーカーや対処策について数社から紹介がありました。

<情報交流会>

4つのグループに分かれて情報交流会で意見交換をしました。

テーマを決めず、参加者からの自発的な話題提起で意見交換をしていますが、話が途切れることなく様々な話題が出されて、交流会の時間が足りないくらいでした。



第154回事例研究会

日時：2025年9月17日(水)
13:00~17:00
場所：コクヨ株式会社 本社オフィス
参加者：会場参加 40社50人
オンライン参加 12社13人



<講演>

事例研究会開始に先立ち、インクルーシブデザインについて、コクヨ株式会社 グローバルステーションナリー事業本部マーケティング推進本部の藤木武史様による講演がありました。



インクルーシブデザインでは、障がいのある方や高齢者、外国人などを排除するのではなく、開発段

階からそのような多様な人を巻き込むことで、より多くの人にとって使いやすいデザインを目指しています。併せて、多様な人と社会の well-being の向上のため、会社として取り組まれていることについてもお話いただきました。

<発表事例>

紹介2事例とも商品への異物混入事例でした。

カネテツデリカフーズ株式会社

(発表者：森本さま)

原料由来と考えられる鉱物で歯が欠けたという申し出で、申し出から3年以上経過してから初めて受診されたという経緯でした。



保険会社との連携で治療費や慰謝料を決定して、いったん納得いただいた内容に対し、後から休業補償の追加要求ができましたが、休業補償に必要な算出根拠になる書類がないことで、更に解決までの期間が長引き、5年半後ようやく解決にこぎつけた長期対応の事例でした。

お客様との当初の折衝で、要求内容を明確にしておくことの大切さや期限を切った折衝の必要性も感じさせられました。

カタギ食品株式会社の事例

(発表者：居戸さま)

過去のご自身の苦情申し出経験や自慢話をながながと話す方からの申し出でした。

異物は、農産物加工品に混入した他の植物の種子で、調査結果については理解いただけただものの、工場訪問の要求が続き、ていねいなお断りを繰り返し、納得しないまま終結した事例でした。



具体的な要求が明確であれば、できる・できないの回答で企業の対応を明確に伝えることができます。この事例でも、お客様の要求内容を具体的に確認しておくことの大切さを痛感しました。

<特別講演>

カスタマーハラスメントへの法的対応方法

講師 岩永 智士氏

(光風法律事務所 パートナー弁護士)

カスタマーハラスメントが問題化した経緯や地方自治体の条例、カスタマーハラスメントが関連する法令などの解説に始まり、近年の訴訟で示された判例の紹介がありました。



対応方法について、クレーム発生からの流れに沿って、カスハラ対応と判定するまでのフローの要点を解説いただきました。

昨年、お客様満足研究会の自主勉強会で作成したカスハラ対応マニュアルについて、法的な面からの注釈・留意点などもご指摘いただきました。

セミナー

第117回セミナー

苦情対応

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」

日時：2025年7月23日(水)

13:00~17:00

場所：大江ビル13階会議室

講師：お客様満足研究会 世話人 玉本 美砂子

苦情対応でお客様との会話をスムーズに進めるために、商品の説明や具体的な解決法を提案する前



に、お客様から信頼を得て、「この人なら自分の怒り(不満や不安・心配事など)を分かってくれそう」と思ってもらえることが必要です。お客様との間のラポール形成のテクニックを学ぶセミナーを開催しました。

ラポール形成の必要性やラポール形成のための基本姿勢について確認した後、ラポール形成のスキルについて、ミニトレーニングやミニロールプレイングをしながら各スキルの意味合いや効果を確認しながら練習をしました。

《ペーシング》

お客様が話すスピードや態度の違いに応じて、応対した話し方や話すスピードを録音で確認しながら、自分の話す速さやリズムが違いすぎないかを隣の席の人同士でチェックしました。

《エコー技法(感情のフィードバック)》

3つの事例について、お客様がどんな感情で申し出に至ったかを考え、どのように声がけするかを

各自で考え、その内容を隣同士で確認し合って、発表してもらいました。

《パラフレーズ (要約のフィードバック)》

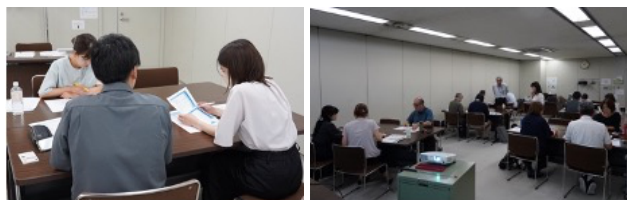
申し出事例に対して、お客様の申し出内容を要約して、お客様の気持ちを受け止めた言葉で返すトレーニングをしました。

《フォローアップ・クエスチョン (追加の質問)》

オープン質問でお客様からより詳しく聴きだす練習として、ペット (お客様役) と飼い主 (対応者役) の会話というシチュエーションで、ペットの気持ちを聴きだす練習をミニロールプレイングで行いました。

《まとめの実践ロールプレイング》

3人1組 (一部は4人のグループ) で、それぞれがお客様役・対応者役・チェック役を全て受け持ち、役割を交代しながらの実演です。実演の会話を録音して、再生しながらその対応を互いで振り返りました。



「お客様に共感することや「ラポール」、個々の「ラポール形成のスキル」について知っていることと、実際に声に出してお客様との対応で使えることは別問題です。「知っている」から「使える」を目指してたくさんのトレーニングを交えながら進んだセミナーでした。

参加した皆さんが、一緒に練習し、意見交換をし、実演した仲間と楽しそうに会話をしている様子が印象的でした。



第118回セミナー

苦情対応

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 徹底トレーニング」

日 時：2025年9月25日 (木)
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 榮井 彰成

5月開催の「電話対応基礎講座」、7月開催の「ラポール形成」セミナーに続くシリーズとして企画したセミナーです。

お客様相談部門で電話対応を担当する皆さんは、お客様への「共感」の大切さやそのためのスキルについてよくご存じです。ところが実際の電話対応では、お客様がどんな気持ちで電話をしてくれているか、何に困っているか、どこが不満なのかを聴いて、お客様のことばに反応して、「・・・だったのですね」「・・・を期待してお使いだったのですね」などの言葉を返すことなく、すぐに説明や解決への提案などに話を進めていることがよく見られます。

苦情対応では、説明や解決提案よりも、お客様や申し出に興味を持ち、共感の気持ちをお客様に伝える形で自分の言葉で表情豊かに表現することのほうが優先されることを再認識してもらい、そのためのスキルを「知っている」から「使える」ようになることを目的にしました。

このセミナーでは「講義」は行わず、各スキルのトレーニングだけという内容です。

レッスン1：あいづちトレーニング

普段使っているあいづちを書き出し、ペアで会話実習しながら、より多くのフレーズを共有しました。

レッスン2：ペーシング

タイプの違うお客様の話すペースとテンションに合わせて対応する練習です。

レッスン3：復唱

申し出内容を要約して復唱する練習をしました。お客様対応では対応をスムーズに進めるための大切な要素となります。

レッスン4：オープン質問

「はい」「いいえ」ではなく、多くの情報を話してもらうための質問の仕方について実習しました。お客様対応でも、どれだけ深掘りできるがポイントになります。



レッスン5：感情フィードバック

相手の感情が理解できていることを相手に伝える練習です。

レッスン6：仕上げのロールプレイング

最後にロールプレイングでここまでの練習の成果披露。お客様役・対応者役・チェック担当の3名が1組となり、役割を変えながら繰り返し実演しました。

今回のセミナーでは多くの時間を実習に割きました。頭では理解出来ていても、なかなか話せないと感じていたことも、何度も繰り返すうちに見違えるように会話がはずむようになり、繰り返しの練習の大切さを改めて実感するセミナーとなりました。



わが社のイチオシ商品 No.11

フマキラー株式会社

日用品質



天使のスキンベープ
ミスト プレミアム

有効成分「イカリジン」15%配合。虫よけ効果が最大8時間持続します。

蚊対策はもちろん、近年 SFTS 被害が増加しているマダニの対策としてもおすすめです。

また、イカリジンは年齢や回数の制限がないため、小さなお子様から大人まで安心してお使いいただけます。

さらに、ミストタイプなので舞い散りが少なく、イヤなニオイもありません。



■会社概要

業種：製造業

創業：1874 (明治7) 年

※大下利吉が、明治政府の新たな鑑札を受けて薬舗を構え、漢方と西洋薬の販売を開始

本社：東京都千代田区神田美倉町 11

代表：代表取締役社長 大下 一明

お客様相談窓口：

部門：お客様相談室

対応人数：8名、

年間対応件数：約2万件

事業内容：

殺虫用品、家庭用品、園芸用品、業務用品等の製造販売、輸出入

丸三産業株式会社



marusan

オーガニックコットンパフ

皆様からの「こんなコットンが欲しい」の声から生まれたコットン！

農薬不使用の有機栽培の綿100%を使用。

漂白剤不使用で赤ちゃんや敏感肌の方にも安心。

伸ばしたりさいたりできるカットタイプで毛羽立ちにくく、柔らかな肌当たりで化粧水の含みもよく、綿本来の色をそのまま生かした環境に優しい高品質コットンです。



■会社概要

業種：製造業

創業：77周年 (昭和23年設立)

本社：愛媛県大洲市徳森1349番地

代表：菊池 元宏

お客様相談窓口：

部門：品質保証グループ

対応人数：主に2人

年間対応件数：約1100件程度

事業内容：

世界有数のコットンメーカーとして化粧綿、綿棒、お茶パックなどの一般消費者向け製品の製造・販売に加え医療分野では、脱脂綿、清浄綿、外皮消毒剤の供給を行っております。

また不織布分野においては、独自の技術開発により、世界的にも稀有な「コットン100%不織布ミラクルコットン」の製造を実現しています。

これらの製品は、日本国内だけでなくアジア、欧米へも展開されておりグローバルに事業を展開しています。

わが社のイチオシ商品 No.11

株式会社マンダム



mandom

**ギャツビー(GATSBY)
EX プレミアムタイプ
デオドラントロールオン 無香料
(医薬部外品)**

先端汗腺研究から生まれた EX プレミアムロールオン。
シリーズ最高の密着処方では有効成分が汗に流れにくく、2種の殺菌成分と速乾成分がニオイを抑え快適な肌をキープ。
塗りやすいボトル設計も特長。



■会社概要

業種：化粧品・トイレタリーメーカー
創業：1927年
本社：大阪市中央区十二軒町 5-12
代表：西村 健
お客様相談窓口：
部門：お客さま相談室
対応人数：7名
年間対応件数：9,000件
事業内容：
化粧品・香水の製造および販売
医薬部外品の製造および販売

ミズノ株式会社



**WAVE RIDER 29
(ウエーブライダー
トゥエンティナイン)**

「WAVE RIDER 29」は、初心者から中級者向けのミズノのランニングシューズの旗艦モデルです。
クッション性と反発性を高めた新たなミッドソール素材を搭載し、軽量化も実現。
さらに、『MIZUNO WAVE』プレートにより、クッション性と安定性を両立し、
「WAVE RIDER」シリーズの特長である、スムーズな走り心地を向上させています。
また、環境に配慮したリサイクル素材も使用しています。



■会社概要

業種：スポーツ用品
創業：1906年4月1日
本社：
大阪本社：大阪府大阪市住之江区南港北1丁目12番35号
東京本社：東京都千代田区神田小川町3丁目22番
代表：水野 明人
お客様相談窓口：
部門：品質保証室 お客様相談センター
対応人数：14人
年間対応件数：24,000件 (2024年度)
事業内容：
スポーツ品全般の製造・販売・修理、
スポーツ関連施設の建設・運営及び
運営受託、
スポーツ機器の製造・販売・修理
での事業

事務局からのお知らせ

●今後の予定

《事例研究会》

1. 第155回事例研究会（オンライン）
10月15日（水）14：00～
2. 第156回事例研究会（オンライン）
11月19日（水）14：00～
3. 第157回事例研究会（江崎グリコ株式会社）
12月17日（水）13：00～
4. 第158回事例研究会（オンライン）
2026年1月21日（水）14：00～

《セミナー》

1. 第119回セミナー（オンライン）
クレーム対応 返信メール作成実戦講座
11月26日（水）13：00～17：00
講師 株式会社セゾンパーソナルプラス
主席講師 中尾 知子氏
2. 第120回セミナー（大江ビル）
クレーム対応実戦道場
「ロールプレイングで学ぶ難クレーム対応」
2026年1月28日（水）
10：00～17：00



お客様満足研究会だより

OM研レポート

第88号

2025年10月10日発行

発行者：お客様満足研究会

T E L：080-2488-7349

F A X：0721-28-1672

E-mail：omken.jimukyoku@gmail.com

ホームページ：https://www.omken.org