



第2740地区 創立/1990年9月29日 認証/1990年10月22日

# 佐世保中央ロータリークラブ週報

会長: 前田 真澄 / 副会長: 川島 千鶴 / 幹事: 香月 章彦



2022~2023年度クラブスローガン

Spiral Up by New Balance &amp; Sensitivity

集おう、そして共に成長しよう!  
世界に1つの佐世保中央 RC なんだから

週報編集 / 公共イメージ・会報委員会: 田中 啓輔、福田 力、西村 浩輝、田代 博之、八重野 一洋、宮崎 正典、馬渡 圭一

本日の出席率 86.36%: 会員数 50名・出席 31名・欠席 6名・出席規定免除会員 7名・ビジター 2名  
前回の修正出席率 81.39%: 出席 29名・メークアップ 0名・出席規定免除会員 6名



## 会長挨拶 / 前田 真澄君



皆さん、こんにちは。今朝の新聞で大石長崎県知事は重症化リスクのある高齢者への重点を置いた対策が引き続き必要と言ったうえで長崎県のコロナ感染レベルを下から2番目のレベル2-Iに本日29日より引き下げるとして記載されて

いました。レベル2-IIに成った7月20日以来71日ぶりとの事です。合わせて全国旅行支援キャンペーンの「ながさきで心呼吸の旅」を10月11日から12月下旬まで実施すると記載されていました。本格的に人流が活発化していく事だと思います。ここ一週間の出来事をお話ししたいと思います。先週の木曜日7月22日、夜店通りで「世直しパーティー」との名で時間限定の歩行者天国での飲食店の出店形式のイベントがありました。その中に山瀧パスト会長と澤田会員のところも出店されていました。今年三回目とあってそこそここの人出でした。皆さん飲食をする時以外はマスクを着用し会場を散策されていました。佐世保ラボさんの企画事業で指山パスト会長、芥川会員、香月幹事、馬渡会員がその運営で活動されていました。その支援で鶴田パスト会長、竹本パスト会長、牛島パスト会長は各人それぞれのスタイルで楽しんで参加されていました。また、朝長市長はじめ、崎山市議、市役所関係者、十八親和銀行役員、他の方達も足を運んでいらっしゃいました。当クラブのメンバーが他団体で佐世保の街づくりの活動をしていただいていることは同じ奉仕団体であるロータリーとの相乗効果が見込められ、大変有意義なことだと思います。9月23日秋分の日、本年度第2回の中央会が石盛コースで22名のメンバーのご参加を頂き開催されました。今回は懇親会も併設して頂き、表彰式もその場でぎやかにして頂きました。中央会のスタッフの皆さん、ご苦労様でした。結果は後程中央

会より発表があると思いますので言及いたしません。9月26日月曜日、式典例会・出席委員会が澤田委員長の元、池永副委員長、西村会員、指山会員、南部会員、崎山会員、田添会員そして井上クラブ奉仕運営委員長と香月幹事のご出席を頂き開催されました。10月13日開催されます創立32周年記念例会の最終打ち合わせとその時に行う余興のシミュレーションを行いました。少しずつ内容もコロナ禍前の状態に戻りつつあります。ぜひ多くの会員の皆様の創立32周年記念例会へのご参加の程、よろしくお願いいたします。9月27日火曜日ご夫人方のコーラスグループ「コスモス」を香月幹事と稻次親睦例会委員長との三名で表敬訪問させて頂きました。ようやく練習再開と成りこの日が本年度2回目の練習と有って20数名の奥様方が出席されていました。稻次委員長も12月に開催されます「忘年家族例会」での「コスモス」のコーラスのご披露を依頼して頂きました。9月28日水曜日、昨日ですが第3回IM実行委員会が馬場実行委員長の元に開始されました。開催日は来年2月23日天皇誕生日祝日の日に決定しております。現段階は馬場実行委員長を中心には橋口ガバナー補佐、岡IM副実行委員長、宮崎正典IM企画部会長、馬渡登録接待部会長、井手SAA部会長、田端会場設営部会長、筒井親睦部会長、山口記録撮影部会長、芥川会計・庶務部会長、片桐事務局長そして川島副会長、香月幹事と私の14名で会議を進めており内容もほぼ固まりつつありますので近い内にこの例会の時間に皆様にお話しすることに成るかと思いますが、IMは中央RC全員の総力を挙げて成功させたいと思いますので、どうぞご協力を願いしまして会長挨拶とさせていただきます。



## 本日のビジター紹介

佐世保南ロータリークラブ  
古川 智憲様 角田 隆一郎様

## Report 幹事報告 / 香月 章彦君

### 1. 例会変更・休会

\* 佐世保西ロータリークラブ  
10月18日（火）18:30～  
セントラルホテル佐世保 ※観月例会のため

### 2. 来信

■ガバナーエレクト事務所  
・ガバナーエレクト事務所開設のご案内  
京坪町2-3 Nビル2階

### (^\_~) ニコニコボックス

#### 前田 真澄会長・川島 千鶴副会長・香月 章彦幹事

本日はメイクアップとして佐世保南ロータリークラブ古川 智憲様、角田 隆一郎様にご来訪いただきました。お忙しい中でのご来訪、誠にありがとうございます。さて、本日は川上仁哉君による会員卓話となっております。マラソンやトレイルランニングなど佐世保中央ロータリークラブで届指のアスリートですが、今日も大変面白いお話を聞けることと楽しみにしています。本日も最後までどうぞよろしくお願ひいたします

#### 山瀧 正久君

夜店公園通りで開催された夜直しパーティーに「さいかい」として出店しました。多くの皆様にお寄りいただき感謝申し上げます。いよいよみかんのシーズンです。地方発送もたまわっておりますのでお気軽に声をかけてください。

#### 溝上 純一郎君

9月23日中央会で優勝できました。同伴競技者で優勝を争った崎元君、筒井君それにクラブ幹事疲れの香月君、ありがとうございました。追伸、9月7日第四子の孫が誕生しました。

#### 馬場 貴博君

先日整形外科でリハビリをしていた時、ふと近くを見ると四元さんがリハビリ中でした。同じリハビリ仲間で頑張りましょう。

#### 八重野 一洋君

8月11日に発症した内耳めまい症も80%まで治ってきました。来月の石垣島ダイビングツアーマでには完治したいです。完治しましたら気分を変えて川上仁哉君からご案内頂いた「オーダースーツフェア」で1着お世話になりたいと思います。川上君2着目半額セールは無いんですね？（笑）

#### 芥川 圭一郎君

先週22日に開催しました。「夜直しパーティー2022」へご参加いただきました皆様、ありがとうございました。お陰様でおよそ800名の来場があり、無事に終えることができました。ありがとうございました。

#### 稻次 賢一君

この前初めてコスモスの練習会場に行ってきました

奥様方の美声もすごかったのですが、人数も20名程度いらっしゃいまして圧倒されました。茶菓子も持参したのですが、数が足らず混乱を招いてしまいましたのでニコニコします。

#### 片桐 康利君

コロナも少し落ち着いてきたので子どもと平戸に釣りに行ってきました。一時期は、釣り禁止、県外の方来ないでなどのはり紙がありましたが今回はそういったものがほとんどなくなっていました。この調子でウィズコロナが進んで欲しいと思いました。釣果は小アジアラカブが2時間100匹程でした。

#### 橋口 輝宗君

台風14号で忙しくなる予定でしたが大した事なく被害も少なく安心しましたのでニコニコいたします。稻次さんと宮崎さんの物件の被害が少なく何よりです。

本日の合計	16,000円
本年度の累計	296,000円



### 本日の卓話

#### ◆会員卓話◆

#### 川上 仁哉君

##### 1、クレーム対応の経験談

皆さんこんにちは。川上でございます。大事な例会の貴重なお時間につとまるかどうかわかりませんが、会員卓話として私の前職で経験したことをお話させていただきます。



まさか、9月21日のちょっとした席で話した事がきっかけで、本当にお話をするとと思いませんでしたが、前田会長・川島副会長・香月幹事の前で、ちょっとでも興味を持たれると、会員卓話につながりますので、覚えておいてください。

前職が皆さんもしている某通信販売会社で働いていました。部署がカスタマーサービス課といわれるお客様クレーム対応がかりでしたので、その時の経験を話させて頂きたいと思います。ただし、15年から20年近く前になりますので、過去の事を必死に思い出しながらお話をいきたいと思います。簡単に話をしてしまうと5分で終わってしまうので入社からの物語みたいな感じで話していきたいと思います。

そもそも、なぜ、カスタマーサービス課を選らんだのか。

高校を卒業して、佐世保高等技術専門校に通いました、選考がオフィスビジネス課というパソコンの操作やプログラミングを学ぶ学科でした。もっと真面目に取り組んでいたらと後悔をしております。卒業をする際に、専門学校を卒業した先輩が、某通信販売会社からパソコンを教える人が足りないので面

接に来てほしいと、学校の方に連絡があり、たまたま私を抜擢されまして、入社につながった形になります。そこで、パソコンを少しだけ使えるという事で、そのころはWINDOWS 95が出たりとパソコンブームで操作などの問い合わせが増えていたので、ちょうどよかったです。お客様相談窓口と言う名のクレーム処理係へと配属になりました。結局はパソコンだけではなく全てのジャンルの問い合わせを受けることになりました。これからがクレーム対応の始まりです。

そもそも、クレーム処理ってどんな意味のかと言いますと、ネットで調べてみるとお客様が不満に思うことだそうです。

クレーム処理というのはマニュアルがあるだろうと思われますが、全くありませんでした。わたしは3点のジャンルの対応を経験しました。

一つ目は、商品に対するクレームです。例えば、TVがつかない。

ビデオカメラが使えない。エアコンが使えない。パソコンの操作ができない。といったものが多くなったと思われます。それに対しては、当然の事ですが、当時、調べる手段が説明書しかありません。ヘッドセットつけて説明書を準備し、時には商品を立ち上げて同時進行で説明をするといった対応をしていました。TVがつかないって問い合わせは結構ありました。なんでだと思いますか？チャンネル設定がされていないからです。意外とみなさん電気屋さんで買われているため、設定をしたことがない方が多かったです。

二つ目は、媒体に対するクレームです。TV・ラジオ・広告に対するクレームです。

例えば、放送ではできるといつてはいるのにできない。金額が違う。届いた商品と内容が違う。

といった内容が主だったと思います。なぜそうなるのか、全国で放送しているわけなので各放送局で、内容が異なったり、時期によっては金額を下げたりしていたことがありましたので、セット内容を合わせたり金額を合わせたりと可能な限り対応をしていました。

三つ目は、オペレーターに対するクレームです。受付の対応が悪いが主だったと思います。それに対しては、オペレーターが話した内容を確認して、対応をしていました。時には、非を認めずに戦ったこともあります。

以上の内容が、私が対応してきたクレームになります。

続きまして、クレームの対応の仕方についてですが、どんな風にやっていたか、お話をさせて頂きます。

入社当初は操作や商品に関する問い合わせは何となくできたのですが、怒っているお客様に対してどう対応したらいいのか、何をしていいのかわからず、電話越しの相手とは言え、本当に怖かったです。先輩社員の顔を何度も見ながら電話を替わってくれアピールをしていました。クレームの対応の仕

方として最初に言われたのは、まずは冷静になって何をしてほしいのか、聞き取りをしてメモをしなさいと言われました。いったん話を聞いて電話を切って折り返し電話をするという戦法で対処をすることを心掛けるようにしました。このことを、心掛けていると対応は2,3カ月くらいで何となく対応をできただように思います。そんなこんなで、約10年クレームを対応してきたわけですが、都道府県別でクレームを連絡してくる人柄が違いましたので、お話をさせて頂きます。

北海道・東北・関東地区は、自分が働いていたころは、放送自体が少なかったのであまりクレームがなかったように思えます。凄かったのは、方言のつまりです。すべての方がというわけではありませんでしたが、本当に何回も聞き直すくらい聞き取れなかつたです。関東の媒体もTV東京などの大きな媒体もあったのですが、過去を振り返ってあまり印象に残るようなことはありませんでした。

中部地区の方ですが、愛知県や三重県あたりの方々に多かったのが、ねちねち系と言いますか、意外と話がすぐ終わらない方が多かったように思えます。話す言葉を考えながら意外と慎重にする方が多かったです。あくまでもこの話はごく一部の方ですのですべての人がというわけではありませんのでご了承いただければと思います。

関西地区の方ですが、意外とはっきりしています。値切るか付加価値を求める方が多かったように思えます。出来る出来ないをはっきりして対応すれば、よかったですし、場合によっては、ちょっとした値引きや当時はオリジナルのストラップやマウスパッドなどの付加価値をつけて解決できた話が多かったです。

あとは、京都の住所です。皆さんも知っている方が多いと思いますが、初めて聞いた時は、びっくりしました。○○区○○町上るや下るという表現の仕方は、全国を見ても京都だけだったと思います。中国・四国地区に関しては、地域の特徴なのか言葉遣いが悪いので、腹が立つようなクレームが多かったように思います。なんか馬鹿にしてくるような感じで話をします。さっさとしろよ。バーカみたいな感じで電話を切られるみたいな感じだったと思います。よくヘッドセットを投げつけていたように思えます。

九州・沖縄地区に関しては、なんか変人が多かつたように思えます。意外とメーカーに対してクレームを言っていて、そのあと我々が販売者側なのでお客様に電話をしていたように思います。覚えているのは、プリンターのメーカーの本社まで行ってクレームを言われたりとか何を言いたいのかわからない人が多かったように思います。すべての人がそうではありませんが、印象として残っているのはそんな感じです。各地区のクレームの印象がそんな感じでした。

## 2、クレーム対処法

10年で問い合わせを受けた件数が、1日で約1

0件として、年間で3600件の10年として36000件を受けて培ったクレーム対処法を説明していきたいと思います。

一番目は平謝りです。これが基本だと思っています。だいたいは販売者側の非に対しての対処です。この度は、〇〇の件に対しまして、大変ご迷惑をおかけしました。早急に対処させて頂きます。みたいな感じで処理をしていたように思います。

二番目は、疲れさせ話法です。これは理不尽に怒っている人には通用していました。理不尽な方にはとことん戦ってしゃべりつかれるまで話すことです。ずっと怒っているお客様も10分ぐらいすると疲れます。話しているときにかぶせて反論をしていました。見えないって怖いことだなと思っていました。

三番目、自分を悪者にして二人一組で戦う話法です。お客様から言われる事に対して、つっぱねるといいますか否定をし続けます。そして上のものに言われと言われた時に別の人間に変わり、ちょっととしたことをサービスすることでお客様にちょっととした優越感を与えて電話を終わらせるといった対応をしていました。これは私と直属の上司とよくやっていた手法でございます。だいたいこの手法を使用するとほとんどのお客様が、納得して頂ける事が多かったと思います。

それでも駄目だった人は、一人だけいたような気がします。たしか私の上司と私で対応していた方がいました。2か月くらい対応して折ってくれた方がいたと思います。買った商品の不具合がありまして、何度か商品を交換したが、納得をされなく。社長決裁か何かで商品もプレゼントしたけど、たしかお客様の要求は社長と話をさせてくれか何かだったと思いますが、謝罪の手紙をおくつたりと色々なやり取りをしながら、円満に終わったときは、ほっとしたことを覚えています。

### 3、ストレスの発散の仕方について、

そもそもこの時代には、メンタルクリニックみたいなものはあまりなかったように思います。休みの前日は、ひたすら飲みに行っていました。それでしかけ口はありませんでした。あとはめちゃくちゃたばこも吸っていたと思います。以上のように、だれからも教わらずに、自分たちの場数を踏んでいろいろな方法を考えながら、お客様の要求に対して、対処を考えて対応をしていたと思います。

この職業は、決して、体にはよくない現場でしたが、何度か病院にもかよい神経性胃炎なんかも発症をしたり、本当に電話をとりたくなくなったりもしました。いいことと言えばお客様対応で説得できた時の達成感がなんともいえなかったと思います。そして、世の中のは、こんなにいろんな人がいるのだなと改めて思った前職でした。

という所でお話を締めさせて頂きます。ご清聴ありがとうございました。

memo



S A A : 井手 陽一君