

特報部

FAX 03 (3595) 6911 Eメール tokuho@chunichi.co.jp

苦情を喜ぶ人などいないと思っていたが、世の中には奇特な人がいるものだ。「苦情はお客さまからの大切なプレゼント」と公言するのは、大手百貨店で苦情処理係を務めていた関根真一さん(56)。その奥深さに

「店側は許してもらった」
解決にはならないのだ。
トゲを除かなければ、完全
な不快な気持ちを持てな
解決を言っ客は多かれ少
なれ不快な気持ちを持てな
問題がある」と強調する。
たと考えてしまつとこの
理担当者か、それで終わ
「店側は許してもらった」

はまってしまい、3年前に会社を辞め苦情対応アドバイザーを開業した。また自らの経験をまとめた「苦情学」という本もこのほど出版した。苦情のどこが「プレゼント」なのか、達人に聞いた。(浅井正智)

西武百貨店に勤務していた関根さんは一九九六年から八年間、八尾店(大阪府)や池袋本店などで苦情処理部門の責任者を務めた。この間に受けた苦情は、千三百件以上にもなる。

店側が気付かない所を提示

苦情は贈り物

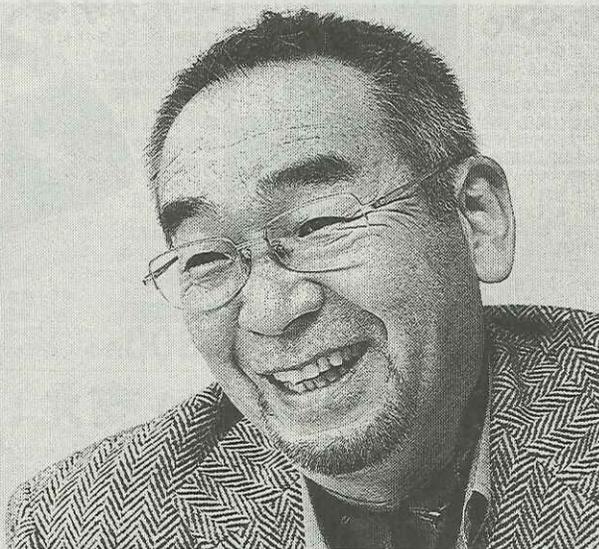
「来店してよかった」という気持ちになつてももらえない。そう思わせてしまったら苦情処理としては失敗だ」と断言する。
完全解決のチャンスは、苦情を通じて顔見知りになつた客が再来店したときに訪れる。やることは至って簡単だ。「軽く会釈してそのお客さんに近づき、「先日はご迷惑をおかけしました。お気持ちのうえでもお許しただけでしたでしょうか」とひと声をかける。さうすることでお客さんに

対応次第で上客に

「苦情はお客さまからの大切なプレゼント」と語る関根真一さん



「苦情はお客さまからの大切なプレゼント」と語る関根真一さん



「お客さまからの大切なプレゼント」と語る関根真一さん

無料のモニターと心得よ

「ある商品やサービスについて苦情があるという情報は、それを解決しやすければ新商品の開発やサービス向上につながるヒントが隠れている」ということと同商議所産業技術課の春日野道治係長は説明する。「モノづくりが盛んな福岡の土地柄だからこそ、苦情博覧会がうけた」
野係長が到達した結論は、誠心誠意で苦情を

「苦情は贈り物」という視点で苦情を捉え、それを解決しやすければ新商品の開発やサービス向上につながるヒントが隠れている」ということと同商議所産業技術課の春日野道治係長は説明する。「モノづくりが盛んな福岡の土地柄だからこそ、苦情博覧会がうけた」
野係長が到達した結論は、誠心誠意で苦情を

「ユース」の追跡

お申し込みは今すぐ!電話・FAX・ハガキ・インターネットでどうぞ。

受付番号: 0443G
無料電話 0120-80-9292
無料FAX 0120-61-9292

ワダカルシウム製薬株式会社
http://www.wadacal.co.jp

成分含有量(15粒4.5g当たり)
コンドロイチン 有サメ軟骨抽出物 1200mg
天オリゴ糖 100mg
050円 (税込)
品は継続してお飲み頂くことがお試ください。

※お客様の情報は、当社商品の発送・サービスの提供以外には利用致しません。



クレーマー急増の背景

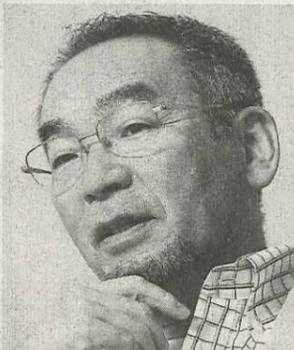
学校へ、企業へ、役所へ、自分が被った不利益や一方的な要求をぶつける「クレーマー」が急増している。背景に社会のどんな変化があるのだろうか。この風潮を市民社会の成熟へ生かすにはどうすればよいのか。

話題の新刊「となりのクレーマー」(中公新書ラクレ) 著者の関根眞一さん(56)、教育評論家で法政大学教授の尾木直樹さん(60)、情報学を専攻する東京大学大学院教授の西垣通さん(58)に聞いた。

モノ満たされ 選択の余地

関根眞一

百貨店のお客相談室で8年、苦情処理を担当した。人と人が接する場である百貨店には、「売場店員の態度が悪い」「10年着たブラウスの背中が破けたので取り換えて」など、穏当なものから詐欺まがいのクレームまで、様々な苦情があり、大きな店舗では年間約1万件にのぼる。経験を生かし、現在は苦情・クレーム対応アドバイザーをしているが、最近では教育現場や医療業界などからの講演依頼が増えた。だれもが苦情を受ける立場になりうる「苦情社会」が到来したという印象がある。



苦情社会になった背景には、自分の意見を強く主張するアメリカ型社会になったことに加え、経済的に豊

かになり、様々な分野で供給が満たされ、消費者側に選択の余地が出てきたことがある。モノを選びようがない時代には文句を言っても始まりなかった。選択肢を持ったために、商品に対する不満を言うようになったのだ。さらに、日本人のコミュニケーションの取り方が下手になった。特に70年代後半から電車の中でカセットを聞く人が増え、友人と話をしたり、新聞や本を読む人が減った。現在はそれが携帯電話やパソコンに移行している。以

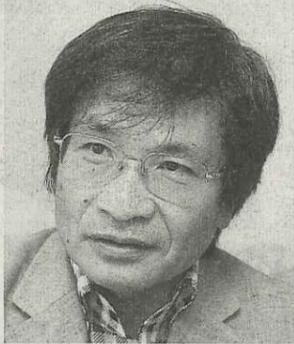
教育現場でも消費者意識

尾木直樹

授業中、携帯電話を使った生徒から携帯を取りあげて校則通り1週間預かると、基本料金を日割りで請求してくる、通学路に犬のフンが落ちていたと苦情の電話をかけてくる――いずれも最近の親のクレームの実例だ。私が中学の教師をしていたころから、「校庭のスピーカーがうるさい」などの苦情が多かった。しかし大体は納得できた。教育現場に非常識なクレームが出始めたのは、2000年に東京の区立小中学校で学校選択制が導入された時期の少し後からではなかった

か。学校選択制はいい面もあるものの、「費用を払っている側は消費者」という視点が生まれ、「学校に要求するのは当然」という風潮が出てきた。社会全体でサービスの安売りが進んでいることも大きい。さらには、性犯罪などで逮捕される教師、親の高学歴化などから教師の権威が低下していることも背景にある。地域と学校のつながりが希薄になっ

たことも大きな問題。ふだんから親が集まる場があれば「宿題が多すぎる」と文句が出て、それをなだめる別の意見も出たりして、クレームに発展しないでも収まる場合もあるだろう。最近では苦情を受け慣れない教師がスト



レイトに反応し過ぎて、こじれるケースも多い。「家庭訪問は日曜の夜10時にしてほしい」という要求を非常識とする前に、現代のサービス業の労働実態を考慮する必要もある。一人で働いている母親かもしれない。膝を突き合わせて話し合えば、「お互い大変ですね」と理解し合う余地も生まれるのではない

ネットで情報公開 標的に

西垣通

だ。そこで対抗措置として、ネットで公開しないウラの会議を開くなど、かえって民主主義を形骸化させる事態も招きかねない。個人のブログなどには、正面から申し立てるほどのクレームではない、ちょっとした不満や感想を書き込んでいる人も無数にあり、過敏な企業なら、自社商品をキーワードにしてブログのユーザー情報を拾い集めることもやっ

ているだろう。一般ユーザー参加型の、真の双方向社会へ向けて過渡期にある現在、個人も組織も、クレームへの妥当な対処法を模索している真真正中な

だ。長期的には、こうしたユーザーからの指摘を、前向きに取り込んでいくことが、組織の活性化へ向けて極めて重要でもある。では、どうやって妥当なクレームと意味を持たない言いがかりを、取捨選択してゆけばよいのか。すでにさまざまな既存の会員制ウェブ・コミュニティを利用して、ユーザーの声を商品開発や改良に役立てようという実験的なサイトもある。匿名

であるものの、そこでは継続参加する



だ。しかし裏を返せば、何かをあらかじめ狙って監視しているネット上の扇動者に、クレームをつける機会をそれだけ多く与えることにもつながるわけ

であるものの、そこでは継続参加する

潮流

占領統治期の文学 見直しへ

記者ノート

終戦から1952年まで日本が占領統治された期間に発表された小説を、1年ごとに収めたアンソロジー『戦後占領期 短篇小説コレクション』(藤原書店、全7巻)の刊行が始まった。第一回配本では、47年(2巻)「写真」と49年(4巻)が出版され、当時の文学が読み直される機運を高めた。

「外交文書の公開が進み、政治経済の分野では占領期のとらえ直しが進んだ。しかし、この時期に出た文学の見直しはあまり進んでない」。出版の動機を、責任編集者の一人である文芸評論家の川崎賢子さんは話す。

このアンソロジーは、「戦後派」や「私小説」など従来の枠組みで作家や作品を分類せず、発行年別で区分したこと特徴がある。2巻では、軍隊体験をもとに重い内容の小説を書いた「第一次戦後派」の野間宏や梅崎春生の作品と同時に、無頼派作家の田中英光や風俗的なものを得意とした丹羽文雄の作品が並ぶ。過去にあまりない構成だ。

読み進めると、当時執筆された小説の内容の多様さに改めて驚かされる。梅崎春生『日の果て』は、戦争末期の壊滅寸前のルソン島で肉体的精神も崩壊してゆく兵士の生き様を映し、丹羽文雄『厭がらせの年齢』は、老いて食べ物に意地汚くなった86歳の老婆と、食糧や住宅事情が劣悪なため彼女の世話を押しつけ合う家族の姿を描き出す。

(待田晋哉)

参院大動

国民税大幅アップに青
国会議員の血
豪遊明細を突

参院大動

国民税大幅アップに青
国会議員の血
豪遊明細を突

参院大動

国民税大幅アップに青
国会議員の血
豪遊明細を突

「安全苦情」を楽しむ団塊リタイア



時間はあるし、もう「指導」をする部下もいない

最近のクレームは、少し優しさもあります。が、世間から疎外され、頑固一徹で自分が見えていません。

この手のクレームは、これから増えると予測されます。その理由は、対応側にもあります。受け答えが適切でないためクレームをつけた人に、もっと強く言えば、なんとかしてくれるのではないかと期待を抱かせてしまうケースが多いからです。

8月末、鹿児島県の大野ショッピングセンターで講演しました。参加者は各ショップの責任者とデ

イベロップの社員合わせて250人でした。事前の話を聞いていた、過去の事例や困っていることについて書かれたアンケート調査を読んで驚いたのは、大半のショップで苦情への対応法を決めていないことでした。

働いているスタッフは20代が中心で、経験の浅さもさることながら、社人としての常識もまだまだでしょう。苦情に対して、最初に返す言葉は「これ」というふうにアドバイスしておけば、その時点で後の道筋は立ちます。

「コミュニケーションを

やっつけてきた！

新連載①

イライラ時代の「苦情社会」

関根眞一

せきね・しんいち 1950年生まれ。西武百貨店でお客様相談室担当。「苦情」対応力(講談社)、「ことなりのクレーム」(中央公論新社)などの著書がある。現在、クレーム対応アドバイザー。

苦手とした今の若者が、マニュアル通りにしか対応することができないのはある程度仕方ありません。しかし、そのマニュアルがないのでは、どうしようもありません。さらにこの先増える団塊世代の定年退職者が、時間を持て余すため、ささいなことで「安全苦情」を楽しむみだす恐れがあります。安全苦情とは文句を言っても自分に危害が及ぶそうにもない相手に言う苦情を指します。

このクレームを「リタメイト」と名付けました。それはリターンメイトとリタイアメントの造語。団塊のクレームと言えはよいのでしょうか。この年齢には本物のクレームもいます。それと区別する意味で付けました。

「リタメイト」の特徴は、しつこさも悪意がないのです。昔のよき時代を思い出し、部下への指導をしたい人がほとんど。対応する人が、相手の気持ちを察すれば、簡単に片づくクレームです。世の中はいよいよ「苦情社会」になつてきています。対応の技術を向上させることは、仕事をスムーズに進めるうえで必須条件です。

(つづ)

巨艦「日本郵政」スタート

発足式には小泉元首相の姿も(円内は西川社長)



メガバ

きょう10月1日、郵政3兆3400億円の巨艦がスタートした。グループ社員24万人の巨艦の船出が巻き起こすうねりは、メガバンク、地銀など金融機関を直撃することになる。0の営業拠

日本郵政グループは、持ち株会社である日本郵政(西川善文社長)元三井住友銀行頭取)の傘下に、総資産1兆9400億円の郵便事業会社と同

江上剛の

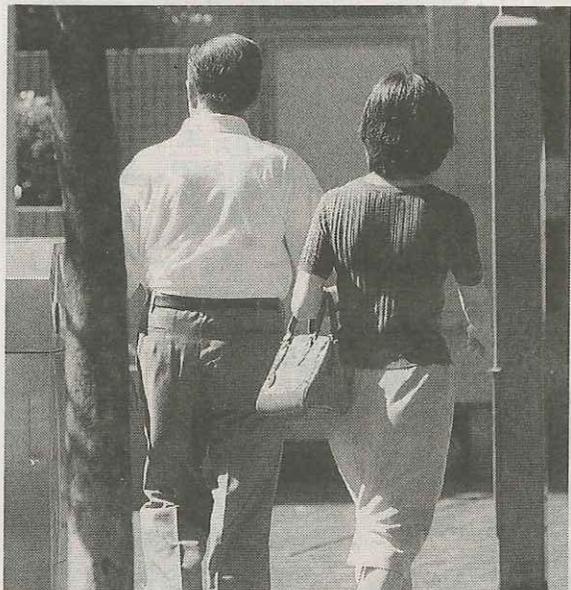
経済



世界柔道で、日本期待の井上康生らが敗北する。この敗因は、「柔道」と「JUDO」の違いに投げて「イッポン」をとりまくのが、日本の「柔

国際標準

インクがこすれる万年筆の苦情は口実



家の玄関で私を出迎えた恰幅のいい男性は60代前半くらいで、体を半身に構え、上がれ上がり、と手招きする。

苦情は、買い求めた万年筆のインクがこすれるので、すぐに責任者が来て目の前で確認しろだった。万年筆を確認した。インクは十分あるが、使っている用紙が再生紙で目が粗く、細字の万年筆では、ときにこすれを起こす。よくあるケースだ。

万年筆を確認している間は、話しかけずに私のしぐさを見ているだけ。何かその態度に不安を感じた。

説明を素直に聞き終えた後、お茶を入れに席を立った。戻ってきて、切り出した話は苦情に関係

話し相手が欲しかった60代前半の紳士

「その通りですね」

「組織をどう動かすかにかかっているんだな。今までの計画を立てることも非常に大事だ。そして上司にどう説明するかで、成果は大きく変わる」

「瞬間的顔になった」

「聞きなりの質問されて面食らったが、先ほど説明を聞いていたときと違って血色がよく、目に張りさえ感じる。」

「いさなり質問されて面食らったが、先ほど説明を聞いていたときと違って血色がよく、目に張りさえ感じる。」

「聞きなりの質問されて面食らったが、先ほど説明を聞いていたときと違って血色がよく、目に張りさえ感じる。」

新連載②

イライラ時代の「苦情社会」

やっつけてきた！

関根眞一

せきね・しんいち 1950年生まれ。西武百貨店でお客様相談室担当。「苦情」対応力(講談社)、「どなりクレマー」(中央公論新社)などの著書がある。現在、クレーム対応アドバイザー。

「君に知恵を授けているんだよ。勉強になったかね。まだまだ若いな、僕の現役の頃は……」と話が続く。

話を少ししらすと、怒って命令口調に変わる。次に政治の話に入る。私はここは何をしに来たのか、自分の役割を再確認してみた。役目は終えているはずだ。

今の政党、自分が働いていた会社の支持政党などを話し出し、亡くなった政治家の名前がソロソロ出てくる。

2時間近く話した後、顔は生気を失い、元の老人の顔になっていた。

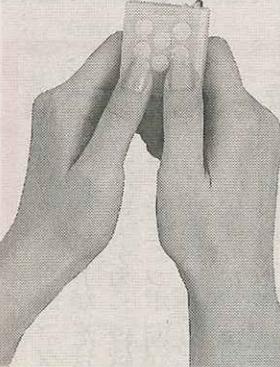
ささいな苦情を糸口に呼びつけ、昔の「栄光」を確認する姿がそこにあった。悪意のないクレマーだが、この手の客への対応策まで講じておかないではならない時代になった。(つづく)

ストレス激増で「プチプチ」がバネ

バンダイ ストレ ス時代を象徴するようなヒット商品が誕生した。バンダイの玩具「8(むげん)プチプチ」(8119円)で、9月22日の発売ながら早くも30万個を突破した。

本物の「プチプチ」

「やじ始めると止まらぬ」



アノ人が復活!

スポーツセダン ランエボX発売

三菱自動車は、新型スポーツセダン「ランサーエボリューションX(テノン)」(排気量2000cc(II写真))を発売した。人気シリーズの10代目となる今回は、スムーズな加速が可能な変速機を搭載したほか、ブレーキや駆動力を車輪ごとに独立して制御するシステム「S-AWC」も採用。

三菱自動車 行状態を

どのよう した走行 目指した S-AWC



ミサロ

お通しが傷んでいるとカラむ中年男

《連載④》

イライラ時代の「苦情社会」

クレームが やってきただ!

カラムなのは中年男め、膝を折って対応すのお客さまだった。酒のりが正しい。お通しが少しすっぱ 20分以上経ったと

「これは傷んでいる、オ お客さまの怒りが幾分しを壊す気か」と和らいでいたような血相を交えている。対で、課長に任せられた。後日に仕切り直しする。目黒を白黒させる方が正しいと判断し

「はい、申し訳ございませんでした」 「今後どう対応するか聞かせろ」

「昨日は不在のためお詫言いができませんでした」 「あれは傷んでいたろう」

「お通しのすっぱさは事実で、傷みがあった。次回返事をもっていいと言われ、事務所を出た。手土産は受け取らない。」

「対応が難しくなりました。お通しのすっぱさは事実で、傷みがあった。2回目の訪問で改善提案するが、まだ十分だという。次は1週間後に来いと指定された。」

「その日は、小型冷蔵庫を置くことを伝えて取まると思っただが、翌週に見取り図を描いて来いという。翌週、持参した見取り図を見て、やっとな得してもらい取まった。会社にとっては感謝に変わった日だ。」



やり込められるレストラン店長や課長

関根真一

せきね・しんいち 1950年生まれ。西武百貨店でお客様相談室担当。「『苦情』対応力のクレーム」(中央公論新社)などの著書がある。現在、クレーム対応アドバイザー。

「お通しです。」 「ところで何しに来た」

「昨日は不在のためお詫言いができませんでしたので、改めてご挨拶に参りました」

「あれは傷んでいたろう」 「はい、申し訳ございませんでした」

「今後どう対応するか聞かせろ」

「昨日は不在のためお詫言いができませんでした。次回返事をもっていいと言われ、事務所を出た。手土産は受け取らない。」

「対応が難しくなりました。お通しのすっぱさは事実で、傷みがあった。2回目の訪問で改善提案するが、まだ十分だという。次は1週間後に来いと指定された。」

「その日は、小型冷蔵庫を置くことを伝えて取まると思っただが、翌週に見取り図を描いて来いという。翌週、持参した見取り図を見て、やっとな得してもらい取まった。会社にとっては感謝に変わった日だ。」

「最後まで土産を受け取らなかった。その男と後日飲んだが、酒癖も女癖も悪かった。」

(つづく)

遺恨討

家電量販店は、電機がベ

ベスト

ヤマダ

V S

7位株買い占める。ベストに救済は9.0に。ヤマ程度を買

手袋のス

ニューヨークのしかるべき日本食レストランの寿司は、東京の寿司に負けないくらいうまい。こういう店は、板前さんを日本からわざわざ連れてきている。気の毒なのは、ニューヨークではビニールの手袋をして寿司を握らないといけないことだ。サンド

NY裏

イッチじゃあるまいし、手袋なんかしてられっかい、と日本人な板前泣ら思うが、いかんせん、市法律なのだ。初めに、そもそも、最初はこんなレストラン

コワモテの客をヤクザと勘違いしたばかりに...

イライラ時代の「苦情社会」

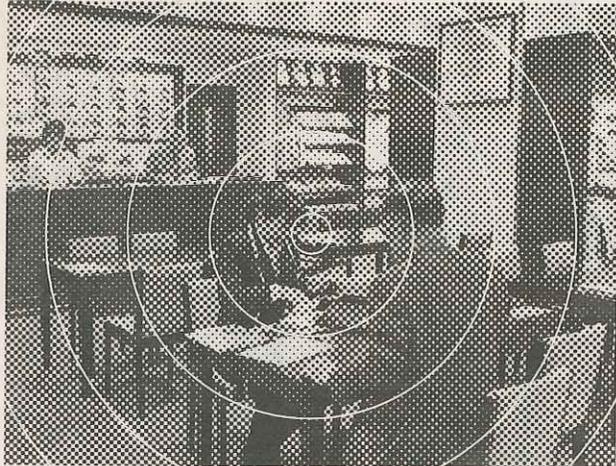
《連載⑤》

ヤクザレーマーがやっけてきた!

売りの場から、ヤクザ。3日後に出来上がった風の40代の男が商品に。難くせ、をつけてい。得できないものだった。という連絡が入った。聞くと、オーダーシヤツで、色は「黒」。店頭に行き製品を見て、若い人がたくさん。見た途端こちらの非が認められる代物だった。

そのシヤツは襟の先端処理がまったくできていない不良品といえ。襟の先の鋭角部分。4枚の布が重なるため、どうしても厚くなる。それを均等にすることが技術である。

また対応した店員は、最初から怖い人。決めてかかったフシがある。私は再製作を指示し。私に再製作を指示し



4回も作り直させられたオーダーシヤツ

関根真一

せきね・しんいち 1950年生まれ。西武百貨店でお客様相談室担当。「苦情」対応力(講談社)、「とんりのクレマー」(中央公論新社)などの著書がある。現在、クレーム対応アドバイザー。

通りで、私は戻った課長から商品を受け取り届けに行った。

工場にいた若者は7、8人だが、ひと目見て真面目な青年たちと分かる。課長は恐怖心が先に立ったので、勘違いしたのだろう。

3日後に商品は出来上がってきた。前回よりはよいが、まだ気になる。と言えは言える。案の定また戻され、「いつ完成するのか」と怒鳴られた。

3回作り直して満足なものがないことに疑問を感じ、本部の商品部に調査を依頼。同じころ、お客さまから売り場に連絡が入り、着用したいとき使えなかった。何らかの補償をし、できれば2枚ほしい、と言われた。

4回目のシヤツは完璧だった。こんなにかかった理由にはあきれた。吸収合併された企業の技術力のなさが原因。来店時にお詫びしたが、渡した不良品のシヤツは戻らなかつた。

この人のもうひとつの仕事は不登校の高校生の指導で、いつも黒のシヤツに赤いネクタイで臨むそうだ。

(つづく)

対岸の火事じゃない!



マネーの深層

作家・相場英雄

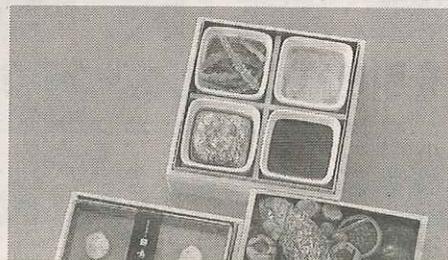
あいは、7年生まれ。社経済部記「フォルト」ヤモンド賞、作家デ

米クリス

トレンド最前線

そもそもあんまりれにカミばいいじえは、古

早くもスタート



銀座レストラン「AMI」洋3段重

男も乱

若い者50人ほど連れてくるぞ!



店員をここに連れてこ
い、クビにしるを繰り返す。当時は何はともあれ
店員と会社を守ればい
と思っていたので、うま
くことが運ぶはずがな
い。しかし、メモはしっ
その後、男は私の手帳

ジャージ姿、雪駄、丸坊主の50代男

河内弁で「1時間以内
にそこに行くから、待っ
とれ。」とどやされ、電
話は切れた。
紳士物の革のポーチ
を、延々と選んでいた男
に対して、店員は接客を
やめて事務仕事に移っ
た。
やっと決めた商品を力
ウンターに持っていつた
ら、店員はしばらく無反
応だったという。それか
幹部にいいところを見
せるのが基本だ。

「ライラ時代の苦情社会」 ウレシマーが やっつけて来た!

せきね・しんいち
1950年生まれ。西武
百貨店でお客様相談室
担当。「苦情」対応
力(「講談社」)とな
りのクレイマー(中
央公論新社)などの著
書がある。現在クレ
ム対応アドバイザー。

ようとした。実は、その
どやし声に電話を持つ手
が震えていたのを記憶し
ている。

客は1時間もしないで
来た。上下白のジャージ
、雪駄履き、丸坊主の
50代だ。ビビる。
先ほどの電話のやりと
りをしつこく突く。その
ころの私はまだまだ未熟
な相手には2人で対応す
るのが基本だ。

に目を留めた。
「何書いとる?」「その手
帳を見せろ」「その手
帳をよこせ」
さっきの言葉は、恐
喝。だ。それをメモに取
られたと判断したのだ。
「言われたことを忘れな
いようそのまま書いてい
ます」

「それをよこせ」
「これは私物です」
「それを見せろ」
あきらめた男は「覚え
ていろよ、また連れと来
るわ」と捨てぜりふを残
して出ていった。私は汗
びっしょりだった。
これは私の対応が失敗
したケース。ちなみにこ
の人はある市の現職参事
で、10カ月後に電車で飛
び込んで自殺した。

(つづく)

際限な

地上デジタルテレビ放送



1年7月の完全デジタル
化を決定した。テレビ局
が女子アナを起用して宣
伝しているのは周知の通

テレビ地上波の完全デ
ジタル化へ向け、税金投
入が加速している。
01年、総務省は2001

【坂田 拓也】

保険金不払

責任をどう取るのか。生
命保険会社38社の保険金や
給付金の不払い総額は91
億円のぼろことが先週あ
る。未分かった。この4月
に公表した2.5倍にもなる。
調べれば調べるほど不払い
額が膨らむ底なし沼だ。

生保「終」

が、生保
各社は調
査の不十
分さを承知の上で「終了宣
言」を出して構引きを凶っ
た。生保のトップは「職員
の給与体系を変え、営業体
制を百八十度変えていく」
(日本生命・岡本園衛社
長)などと再発防止の体制
づくりが自らの責任とし
た。が、言い逃れの感が否
めない。
中でも首をかきあげたを
嫌

食い物の苦情は対応が難しい



さすがに若女将も頭に血が上ったが、それ以上を話す気もない。

さらに客は「店の選択を間違えた」と言い放つた。渋りながらも代金も

手打ちうどんに文句つけた60代男

埼玉の田舎町でもこんな奇妙な苦情騒ぎがあった。

1300年の歴史をもつ手打ちうどん屋にひと客が来店した。このうどんは歯ざわりがやわらかいのが人気だ。この町は観梅とツツジが有名。毎年2月から5月はハイキングを兼ねた観光客で賑わう。このうどん目当てにいた元気のいい大女将

若女将は驚いた。奥も、それが出されるかどうかが分らない。

「イヤイヤ時代の「苦情社会」
クレームマーが
やっつて来た!

関根 眞一

せきね・しんいち 1950年生まれ。西武百貨店でお客様相談室担当。「苦情」対応の「クレームマー」(中央公論新社)などの著書がある。現在、クレーム対応アドバイザー。

「うちのうどんは、全部手打ちだよ。文句があるなら代金はいらないよ」

「こんな腰のないうどんは手打ちのはずがない。もっと硬いはずだ」

若女将が反論する。

「裏で麺を打っていますからご覧になりますか」

「打っているのを見て」

「味覚」に関する苦情は対抗しづらい。味覚は各人違うからだ。人は往々にして今食べている味はだれでも同じはずだと思

味覚の苦情やクレームは、その点を理解してないと大問題に発展する恐れがある。

前出の老舗うどん屋の店主が言うには、常連客の中に乾麺の配達員がいて、来店時、駐車場に乾麺と書いた車を止める。となりに「手打ちうどん」のノボリが立っている。

客はそれを誤解したのかもしれない。世の中、いろんな人がいる。

(おわり)

未来の車は柔らかい?

ホンダは9日、東京モーターショー(一般公開27日、月11日)に出展するコンセプトカーを発表した。注目をめそうなのは、遠い未来の車をイメージして開発した「UYO(プヨ)」。軟らかシリコン素材で車体の表面覆い、人と軽く接触した程度ではけがをさせないように慮したのが特徴だ。

PUYOは全長2.80メートル、幅1.65メートルと小型ながら4乗の丸みを帯びたかわいしいデザインで、その場で

2007年度のデイス 場銘柄、クロージャー(情報開示)優良企業は三菱商事の通り。や住友信託銀行など14社

▽建設
▽日本証券アナリス 三菱地所ト協会が選定した。

▽食品
▽電気
優良企業は11業種から1社ずつ選出し、新興市 電産

この数カ月、マヨネー品、オズ、カップ麺、カレール お菓子など、パスタ類、ちくわな 商品の値どの練の製品、冷凍食 報じられ

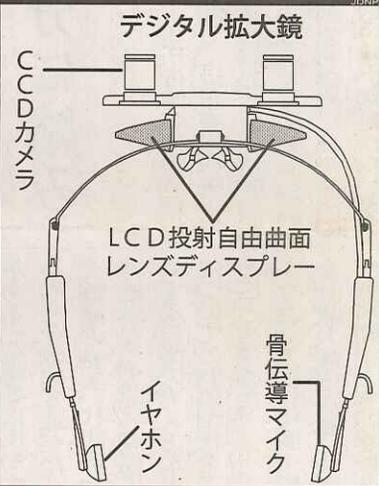
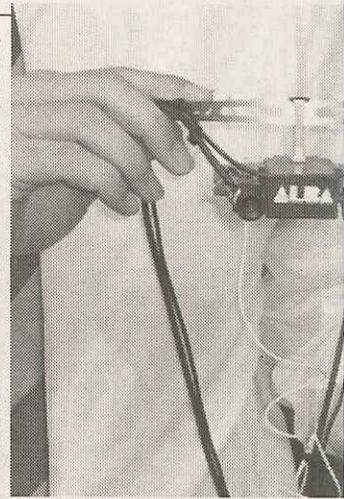
値上げか据え置きか

イオ

三菱商事、住友信託銀行 情報開示の真

3次元

高橋氏が開発した3次元デジタル実態拡大鏡



のようにモニター上に表示することで、術野から目を離さないで処置を続けられるという。総重量は500g程度。

また、デジタル化することで、画像データという形で保存、共有できるという利点も生まれた。高橋氏はこの特性を教育の場でも生かす。

高橋氏はこの特性を教育の場でも生かす。画面で出すことができるようにした。指導医は研修医の術野をデジタル拡大鏡を通じて見ながら、ブルーもしくはグリーン(スクリーンの前)の手をかざせば、0.25秒の遅れで双方のモニターに実際の術野に仮想の指導医の手の画像が現れる。

高橋氏は今回の開発について「臨床にストレスなく使えるように、解放感のある縁なし眼鏡形状のモニター部を、左右の外耳道イヤホンマイクと併せて開発した。価格はまだ未定。来春より各臨床教育機関に納入予定。

歯科医療

私の視点から

自分の非を知るヒント

クレームや苦情は、経営者にとって宝の山と言われる。しかし、頭で理解していても実際に宝を見つけることは難しい。

そして、関根氏は歯

科診療所が増加し、少子高齢化が進む日本で「いくらでも患者が来る時代は二度と来ない」と強調、「今いる患者をいかに維持するかが問われる」と訴える。

クレームへの間違った対応は、継続患者を失い、周囲の悪評判につながるケースが多く、歯科医院の存続を大きく左右する

苦情の存在を常に意識

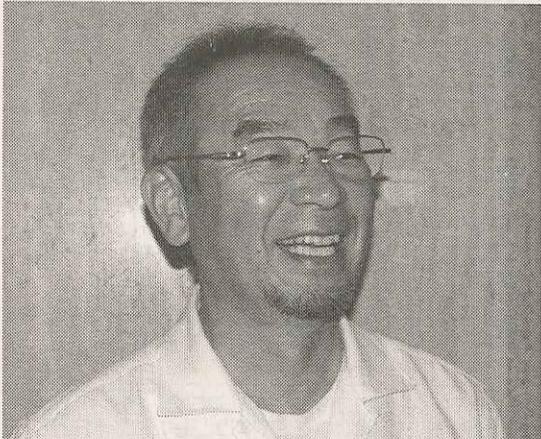
また、歯科医院にお

苦情を見抜く判断力養う

大手百貨店のお客様相談室長であられる種類の苦情処理を経験した関根眞一氏は「苦情は、クレームと詐欺師と相手の勘違いの三つを除けば、100%利益を得る側に非があり、まずは、代金を頂いた相手に不満を与えていると

日本初の苦情・クレーム対応アドバイザー

関根眞一氏



(せきね・しんいち)1950年生。西武百貨店池袋店に入社。全国3店舗のお客様相談室長及び池袋店のお客様相談室を担当。03年同社退社。現在はメデュケーション代表取締役。著書に「となりのクレマー」(中央公論新社)など多数。

るクレーム対応での問題点として関根氏は「医院では、蔓延している苦情に気付いていないことが多い」と話す。

例えば、なじみの患者から「今日は少し痛かったよ」と言われ院長は無意識に「愛嬌で言っている」と思い込み「もっと慎重に気遣って」という患者の本音を見落としてしまう。

「先生は『自分は技術

が問題。苦情があることを常に意識し、患者が発する簡単な言葉が、苦情なのか、治療確認なのか聞き分ける判断力が大事」と言う。

例えば、なじみの患者から「今日は少し痛かったよ」と言われ院長は無意識に「愛嬌で言っている」と思い込み「もっと慎重に気遣って」という患者の本音を見落としてしまう。

患者の目は医療安全へ

「苦情に携わってきた観点から考えると、医療安全に患者の目が向き始めていることは、承知しておかなければならぬ」と関根氏は言う。

「先生は『自分は技術が問題。苦情があることを常に意識し、患者が発する簡単な言葉が、苦情なのか、治療確認なのか聞き分ける判断力が大事」と言う。

例えば、なじみの患者から「今日は少し痛かったよ」と言われ院長は無意識に「愛嬌で言っている」と思い込み「もっと慎重に気遣って」という患者の本音を見落としてしまう。

専用のコールセンター設置

一方、何度も文句を言い、相手を困らせること、歯科医師側は苦情で治療時間を削られる心配もなくなる。

何より「現在の苦情の4、5割はコールセンターの対応で解決してしま

「治療に行かない

日歯 歯科診療に関する

歯や口腔に異常を感じても歯科治療に行かない人が2人に1人いる。日本歯科医師会大久保満男会長が電通パブリックリレーションズに依頼したネット調査「歯科医療に関する一般生活者意識調査」で分かった。

歯科医師・歯科医療に対するポジティブな印象では、「収入が高い」が65.4%と最も高かったが、平成17年の前回調査に比べ10.2%低くなった。

(6面に関連資料)

調査は、歯科医療に対する国民の認識や理解、更には歯科医師診療に対する評価やイメージ向上のため、歯科医療を取り巻く環境、生活者の意識を把握し、今後の広



公明党の政党の欄は上下に連続していた。このソフトを使用するのは、前回04年の参院選に続いて2回目。【神足俊輔】

加賀谷氏の個人生活求める民主の鳩

653	273	516	273	400	250	290	137	275	208	127	99	1,170	1,081
553	186	339	417	339	417	536	180	275	208	127	99	1,215	604
261	128	201	339	201	339	311	162	180	120	130	636	660	457
263	137	222	201	222	197	192	192	130	130	130	636	660	588
2,529	2,846	1,794	1,879	1,121	857	5,326	4,122	822	617	704	1,468	1,321	835
298	2,355	341	441	266	149	822	617	704	1,468	1,321	835	835	835
144	1,763	276	226	176	133	646	646	646	646	646	646	646	646
442	4,118	617	667	442	282	1,468	1,321	835	835	835	835	835	835
302	2,410	326	212	140	379	664	664	664	664	664	664	664	664
302	2,410	326	212	140	379	664	664	664	664	664	664	664	664
7,968	52,057	14,450	8,625	6,260	4,816	29,977	19,224	19,224	19,224	19,224	19,224	19,224	19,224
130,364	541,701	387,395	214,991	99,316	124,113	666,241	477,402	477,402	477,402	477,402	477,402	477,402	477,402

毎日新聞 企業人大学

クレイマー対処法
組織として決定を
千葉で関根氏講演
毎日新聞企業人大学の
7月講座が30日、千葉市
美浜区ひび野の「ホテル
グリーンタワー幕張」で
開かれた。苦情・クレイ
ム対応アドバイザー、関
根真一氏が「となりのク
レイマーから学ぶ」をテ
ーマに講演。講演要旨は
以下の通り。

企業人大学



「クレイマー」について講演する関根真一氏

好評の
大通信講座
無料急送
日本易学センター
FAX 03(3)94451100
03(3)94451100

76歳で自転車の
30日午前11時55分

夢

福田 キアナ



私の将来の夢は、プロテニスプレーヤーになることです。ハオの時からあこがれていました。私は、そのためにテニスを習っています。テニスは、すぐくむずかしいです。けれど、私はテニスを続けて、テレビに出てかっこよくしたいと思っています。(千葉・新宿小4年)

今村昌平監督作品映画「うなぎ」の舞台でもある香取市佐原地区と並んで、ウナギを扱う店が多い。同市観光協会でも、

天気
北西部 31 24 50
きょう 6時 9 12 15 18 21 24
あす 32 24

創業大正4年 安心と信頼の施行実績
葬儀費用がお得になる会員募集中
葬祭博 全社
0120-444-999

ろ、茂原市高師の県道の丁字路交差点で、同市東郷の無職、松本寿江さん(76)の自転車、右から来た山武市日向台の会社員、西川尚一容疑者(49)の普通乗用車にひかれた。松本さんは頭を強く打って搬送先の病院でまもなく死亡した。茂原署は、西川容疑者を自動車運転過失致死容疑で現行犯逮捕した。

調べでは、現場は片側1車線の県道と市道の交差点。同署では西川容疑者が、市道から渋滞車両の間を抜けてきた松本さんに気づかなかったとみている。【寺田剛】

市原・コンビニに男が押し入り14万円奪う
30日午前4時20分ごろ、市原市青葉台2のコンビニエンスストアで、白いマスクをつけた男が、カウスター越しにアルバイトの男性(24)に包丁を突きつけた。男性が奥の事務所に逃げると、男はレジの現金約14万円を奪って逃走。強盗容疑で調べている。男は身長約165センチ、髪は黒く、灰色のTシャツにジーンズを着用。(市原署)

丸山正晴さん77歳(まるやま まさはる)丸山慎一(丸山の父) 27日、肺炎のため死去。葬儀は8月2日午前10時、東京都立川市羽衣町3の23の立川市斎場。自宅は同市柴崎町3の15の17。喪主は長男慎一(しんいち)さん。

千葉支局 〒260-0026 千葉市中央区千葉港7の3 ☎043(247)0505 FAX043(247)0508

船橋支局 〒273-0011 船橋市湊町1の1の13 ☎047(432)0505 FAX047(420)1825

成田支局 〒282-0011 成田空港第1ターミナルビル6F ☎0476(32)5821 FAX0476(32)5823

柏支局 〒277-0852 柏市旭町2の8の26 エリートイン旭207号室 ☎04(7148)4192 FAX04(7148)7823

松戸支局 ☎047-210-0477 銚子支局 ☎047-210-0477

コンサート・イベント

沖縄文化をよめよう！
沖繩音楽フェスティバルin千葉
8/3(金) 開場18:00/開演18:30 3,000円(全席指定)

大野元裕氏講演会
～イラクの現状と今後の展望～
8/8(水) 開場13:30/開演14:00 2,000円(全席自由)

原信夫とシャープ&フラッツ
9/1(土) 開場12:00/開演12:30 (前売)5,000円(全席指定) (当日)5,500円(全席指定)

東京フィル 千葉市定期演奏会
9/21(金) 開場18:00/開演18:30 (全席指定) S:4,000円 A:3,500円 B:1,500円 S:2,500円 (高校生以下)

千葉市文化センター アートホール
主催 同合わせ ☎043-221-2411
(財)千葉市文化振興財団 http://www.f-cp.jp

チケット好評発売中
桂三枝・春風亭小朝 東西落語名人会
【日時】9月2日(日) 13:00開場/14:00開演
【会場】松戸・森のホール21 大ホール
【料金】S席 4,200円 A席 3,600円
森のホール21チケットセンター ☎047-384-3331
チケットぴあ 0570-02-9988 P1-D 378-216
ローソン 0570-084-003 L1-D 31524
イープラス eee.eplus.co.jp (パソコン・携帯)
☎ 夢空間 ☎03-5785-0380
http://www.yume-kukan.ikw.ne.jp/

平成19年度 野田市文化会館自主文化事業
原田直之
心を謳う
9/30(日) 13:30開場 14:00開演
会場 野田市文化会館
全席指定(消費税込み) 一般 ¥4,200
団体割引 ¥3,800 (10人以上)
野田市文化会館 ☎04-7124-1555

チケット好評発売中!!
東金文化会館開館20周年記念
松竹大歌舞伎 村治佳織
ギター・リサイタル
9/23(日) 13時/16時 開演
S席 6,000円 全席指定
A席 5,000円 全席指定
B席 4,000円 全席指定
学生 2,000円
会場 東金文化会館 ☎0475-55-6211