

お客様対応部門の責任者の方にお渡しください

日本化粧品工業会 消費者関連委員会

委員募集の案内

委員長からのご挨拶

消費者関連委員会では、2023年8月現在、24社の顧客対応部門の責任者・担当者を中心に活動を行っています。隔月に開催している定例会では、消費者相談の課題解決に向けた活動の一環として、各企業の事例に対する討議を行いながら、より良い対応方法を研鑽しています。

また、これらの事例の中から対応の参考になるものを選び、年に一度「お客様相談窓口対応事例集」として発行しています。討議した事例の一部は、毎年11月に開催する「消費者窓口対応講習会」で解説を行い、毎回多くの参加者よりご好評いただいています。

貴社においても、リアリティのある対応・応対を共有していく中で、自社の顧客対応部門の資質を磨き、お客様対応力向上の場として消費者関連委員会に参加することは有益かと思えます。委員会での積極的な活動を通して、共に業界を牽引していきましょう。

委員長：株式会社マンダム 石川 寛治

参加企業からのメッセージ

応対に関する資質向上はもちろんのこと、社内における「お客様相談室の地位向上・クレーム処理部門からの脱却」の目的も兼ねて参加しています。

商品・サービスに対するお客様のご意見を、社内に共有する仕組みづくりについて、参加企業様から共有いただいた事例を参考に、自社でも実践しています。

関連部門や役員の方々にフィードバックする活動に寄与することができ、お客様相談室の重要性を社内に再認識してもらうきっかけになっています。

A社



社内メンバーで検討・策定した自社基準に沿った電話・メール等を用いた顧客対応を行っています。

しかし、自社基準に則った対応により2次クレームに発展してしまうことがあり「この自社基準って本当に問題ないのか？」と疑問を抱くようになりました。

そんな時に委員会で、他社のルールや、業界の一般的な対応、関係法令の考え方なども教えていただき、自社基準を見直すのに大いに役立っています。

変更した基準も多くあり、基本的な顧客対応を理解したうえで自社基準を作ることが重要であると感じるようになりました。

B社

参加企業

(株)アンズコーポレーション、(株)ヴァーチェ、大塚製薬(株)、オッペン化粧品(株)、香椎化学工業(株)、(株)加美乃素本舗牛乳石鹸共進社(株)、(株)クラブコスメティクス、小林製薬(株)、サンスター(株)、新日本製薬(株)、タカラベルモント(株)、(株)ナリス化粧品、日本トータルテレマーケティング(株)、(株)ノエビア、パール化研(株)、ピアス(株)、ファイテン(株)、(株)フェース、(株)マンダム、三基商事(株)、御木本製薬(株)、(株)ミルボン、(株)桃谷順天館（社名五十音順、24社）

アンケートへのご協力をお願い

消費者関連委員会では、各企業様のお客様対応に関するアンケートを実施しています。

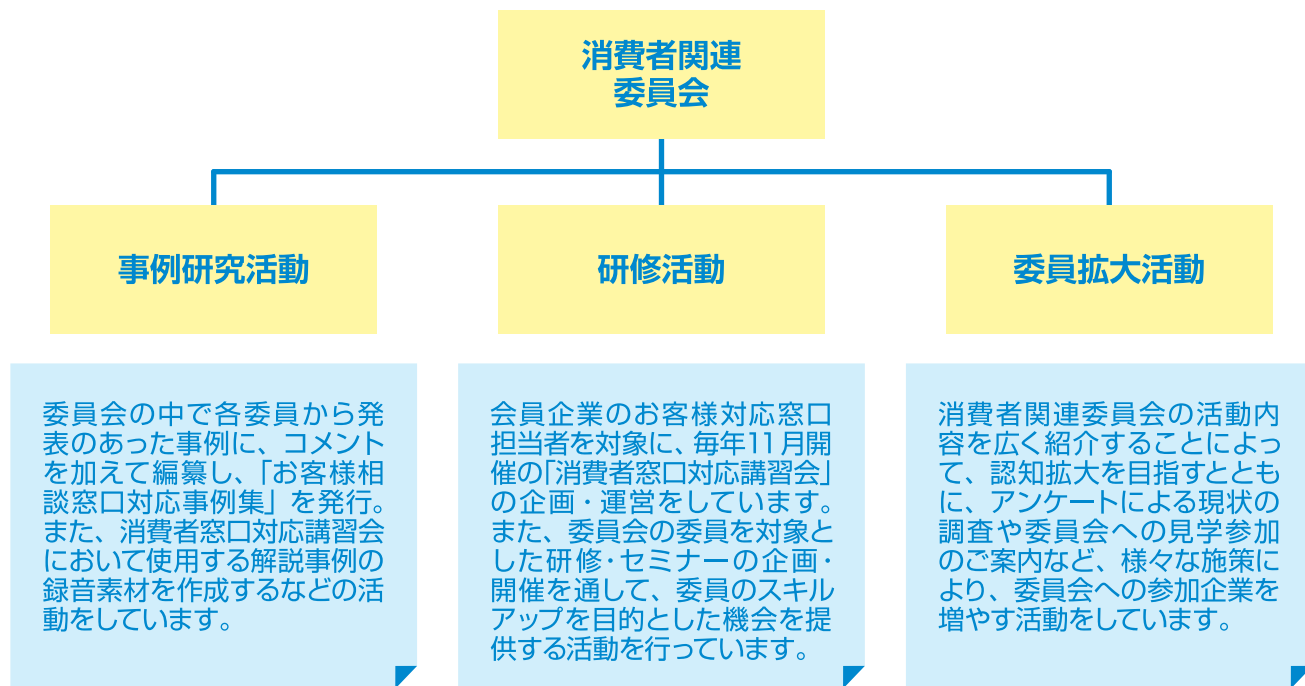
右記のQRコードからご回答をお願いします。（3分程度）

合わせて、同QRコードから消費者関連委員会の見学会への登録もできますので、ご興味がある方は是非登録をお願いします。



お客様対応部門の責任者の方にお渡しください

消費者関連委員会の主な3大活動



定例委員会のスケジュール例

対面（大阪市内の会場）とオンラインでのハイブリッド開催
（開催時間：13：30～17：00 隔月1回程度開催）

- ・ 諸報告
- ・ 各活動状況報告
- ・ お客様相談窓口対応事例発表（各会5～6事例）
- ・ 情報交換
- ・ 連絡事項
- ・ 各活動の検討会（グループに分かれて）

年間スケジュール

（今年度予定）

- 4月 新年度開始・定例委員会
- 6月 定例委員会
- 8月 定例委員会
- 10月 定例委員会見学企画 基礎講習会（新入委員対象）
- 11月 消費者窓口対応講習会
- 12月 委員向け研修・講演会
- 2月 定例委員会（次年度活動計画）



見学会に参加してみませんか？

今年度は10月に定例委員会の見学会を予定しております。「見学会を覗いてみたい」「どのような活動が体験してみたい」方はこの機会に下記のQRコードから見学会の登録をお願いいたします。

- ※冒頭はアンケートとなりますが、最後に見学会の登録画面が表示されます。
- ※見学会の詳細については、ご登録の企業様に別途ご連絡いたします

▶右記のQRコードからお申し込みください



お問い合わせ先

日本化粧品工業会 西日本支部 事務局（担当 / 福本・米田）
メールアドレス：west@jcia.org 電話：06-6941-2093