

霧島酒造株式会社 (宮崎県都城市)

お客さまと会社の「架け橋」になる お客様相談室の挑戦

霧島酒造株式会社は、昨年創業100周年を迎えた日本を代表する酒造会社だ。人気商品を数多く生み出し、全国各地に大勢のファンを持つ。平成20年に開設したお客様相談室では、「商品で満足していただき、対応でも満足していただきたい」という高い意識で、全国からの問い合わせに対応している。社員一人一人の力を確実にするため、ビジネス文書検定の受験をはじめ、さまざまな取り組みを実施するお客様相談室。その挑戦を追った。



霧島酒造の代表銘柄の「黒霧島」と「白霧島」。霧島山が描かれているラベルが特徴的。「黒霧島」は平成10年に宮崎県限定で販売を開始。翌年、全国発売された

黒霧島の誕生で、 焼酎売上高 日本一の酒造会社に成長

宮崎県都城市のシンボル、霧島山。その麓に本社を構えるのが霧島酒造株式会社だ。大手信用調査会社によると、昨年の焼酎売上高は全国一位(平成28年まで5年連続)。ここまで全国で認知されるようになった背景には、ある商品が大きく関係している。

「平成10年に、宮崎県限定で販売を開始した『黒霧島』という商品です。大正5年の創業時に、創業者である江夏吉助が初蔵出ししたの

が、黒麹仕込みの焼酎でした。「あの味わいを再現し、お客さまに飲んでいただきたい」。これまで築いてきた技術と経験をもとに、研究を重ね完成させた商品です。平成11年の全国発売以来、皆さまからご好評をいただいています」と話すのは、酒質開発本部・品質保証部の奥野博紀部長だ。奥野部長は、黒霧島の誕生に携わった人物で、ブレンダーとして熟成させた原酒をブレンドし、味を決める重要な役割を担っていた。

黒霧島を発売した頃から、全国的に焼酎が主流。同社の売上も増加し、全国各地のお客さまからの問い合わせも増えた。酒質開発本部・

品質保証部お客様相談室の谷口幸子係長は、当時をこう振り返る。

「その頃はまだ問い合わせに対応する専門部署がなかったため、総務が対応したり、生産部門が回答をしていました。『このままではいけない。専門部署を新設しよう』という気運が高まり、平成20年、営業本部にお客様相談室を開設。立ち上げメンバーは2名で、何から手をつけてよいもの



(左から) 酒質開発本部・品質保証部の奥野博紀部長と、お客様相談室の谷口幸子係長。「お客さまの声を聞き、しっかりと社内全体で共有することが品質向上の要です」と奥野部長

か戸惑ったものです。平成24年に、お客様相談室は品質保証部の所属となり、現在は5名で対応しています。

問い合わせ方法は多い順に、電話、メール、手紙、FAXとなる。「限定商品は、いつ頃販売されるのか」「どこで買えるのか」「原料は何を使っているのか」といった販売時期や販売ルート、品質に関する問い合わせが大半だ。

「まれに苦情もあります。紙パックの商品を販売していますが、紙が厚いため畳みにくいというご意見をいただいたこともありまして。早速、関係部門とご意見を共有し、パックの側面に折り目を入れて、畳みやすくしたこともありまして」と谷口係長。その話を聞き、奥野部長は真剣な面持ちで口を開いた。

「品質を向上させるためにもお客さまの声は重要です。意見や要望を聞くのがわれわれの役目。商品をよりよくするために、お客様相談室に届いた声は、報告書や社内報を通じ、社内でも共有しています。お客様相談室は、お客さまと会社をつなぐ、架け橋でありたい。そのためにも個人の力量をレベルアップし、お客さまへの対応品質を上げていかなければなりません」。

個人の力量に頼った 対応ではなく、一定の 基準がある対応を目指す

「架け橋になりたい」。お客様相談室のメンバー全員がその思いで、全国からの問い合わせ

に対応している。

先述した通り、問い合わせ方法は電話が一番多い。「電話応対技能検定（もしもし検定）」の受験や、「電話応対コンクール」に参加するなど、電話応対のスキルに磨きをかけている。

「昨年の電話応対コンクール・全国大会では宮崎県代表として、お客様相談室出身の社員が出場しました。全国大会に出場するなんて、夢のまた夢だったので誇らしいです」と話す谷口係長の表情はうれしさに溢れている。

次に多いのが、メールでの問い合わせだ。「メールだけでなく、電話や手紙で返事をすることもあります。そのため文章を書く機会が多いです。また問い合わせ内容をまとめて報告書として他部署に提出するので、きちんとしたビジネス文書を書く力が必要になってきます。そこで生きているのがビジネス文書検定の知識。さまざまな場面で発揮しています」。

お客様相談室では、ビジネス文書検定を導入し、業務に役立てている。検定の受験を始めた経緯は、お客様相談室の設置当初までさかのぼる。「個人の力量で業務をこなしていたため、対応の仕方や、ビジネス文書の作成方法に個人差がありました。一定の基準をクリアし、お客さまとのコミュニケーションを円滑にしたい。その思いをかなえるため、個人の力量を上げようと、さまざまな検定を受けたり、研修に参加したりしました。その中でビジネス文書検定を知り、3級に挑戦。『これだ！』と確信しました」と谷

黄金千貫(こがねせんがん)という品種のさつまいもの選別を丁寧に行う



(上) 一次仕込み。麴と酵母、霧島裂罅水(れっかすい)を原料に「酒母(しゅぼ)」といわれる一次もろみをつくる
(右) 二次仕込み。酒母に蒸したさつまいもと霧島裂罅水を加え発酵させる。この後、蒸留→熟成→ブレンド(調合)の工程をへて瓶詰めとなる

口係長。確信した理由を次のように説明する。

「ビジネス文書検定で学べるのは、メールや手紙で使う用語やルールなど、業務に直接つながる内容ばかりです。これまで正しいと思っ続けてきた書き方が、実は間違っていたことにも気付きました。『この検定なら基本から学び、確かな知識を身に付けることができる』。これは自ら受験し、深く感じたことです。平成25年以降、お客様相談室では、全メンバーがビジネス文書検定3級から順次受験し、1級の合格を目指して挑戦しています。1級はハードルが高い分、挑戦する価値がある。学習したことは必ず業務で役立つと考えています」。

お客様相談室には、 「対応品質」を上げる 責任がある

お客様相談室では、ビジネス文書検定の勉強会を実施し、試験の約3カ月前から週1回、始業前の30分を学習に充てている。

「勉強会のリーダーを務めるのは、上位級に挑戦するメンバーです。正しい表記の仕方や社交文書の書き方など、表記技能に絞る学習します。1、2級の内容に業務に関連する内容を折り返し、3級を受験する者も一緒に参加し、学習しています」(谷口係長)。

昨年12月にビジネス文書検定3級に合格した今井祐貴さんは、「勉強会では、設問のポイ

(左から) 上久保桃子さんと、今井祐貴さん。「ビジネス文書検定の参考書は常に手元に置き、仕事しています」と話す



「電話応対では相手に顔は見えませんが、笑顔で対応することが大切」と谷口係長。ビジネス文書検定1〜3級に合格している

ントを指導してもらえたことがよかったです。一人で学習するときは、ガイド本の読み込み集中。記述式の問題が多いので、過去問題を解いて時間配分を考えるのも大切だと思います。今年は2級に挑戦する予定です」と話す。すでに次の目標に意識が向いている。

上久保桃子さんは一昨年3級に、昨年2級に合格。学習を通して、ビジネス文書の書き方が自己流だったことに気が付いたようだ。

「社内文書をかかなり丁寧に書いていたのですが、その必要がないことを知り驚きました。基本を学ぶよい機会になったと思います。学習で重視しているのは、振り返ること。過去問題を解いた後、答え合わせをし、なぜ間違ったかを分析することで、同じミスを繰り返さないようにしています」。

検定の学習で役立っていることを尋ねると、二人から同じ答えが返ってきた。

「一部の社外に発信する文書や、お客さまが目にする冊子、WEBに掲載する文は、私たちが校正に携わっています。『お客さまが誤解しないか』『分かりづらくないか』をチェックするのが目的なのですが、言葉の使い方、文章のねじれにも気付くようになりました。間違っている理由と正しい書き方を説明できる知識が積みまされた」と答える二人の表情からは、自信が見て取れた。

ビジネス文書検定は、お客様相談室に限らず、他部署の社員も挑戦。受験が定着しつつあ

る。この流れは奥野部長の強力なバックアップがあり実現している。「実務に生きる内容なので、お客様相談室だけで受験するのはもったいない」との思いから、他部署にも声を掛けると「ビジネス文書に自信がない」という社員が集まった。平成27年度には過去最高の56名が志願し、1〜3級合わせて45名が合格。同年、文部科学大臣賞を団体で受賞した。

種々の挑戦を通し、お客さまの対応品質の向上に取り組みお客様相談室。取り組みの成果は、部門を越えて共有している。

「通販、レストラン、売店、ベーカーリーなどの接客部門の実務担当者を対象に、月に一度、『消費者対応研究会』を開催しています。各部門が交代で仕切り、『返信フォーマットの作成』『接客マナーの向上』など、毎回異なるテーマを研究しています」(谷口係長)。

奥野部長はお客様相談室の成長をこう喜ぶ。「お客さまの言葉をしっかりと聞き、理解していただけるように説明する。分かりやすい文書を作成する。一人一人の力量が確実に上がっていると感じる」と話し、さらなる成長を期待する。「お客様相談室は、お客さまへの『対応品質』を上げる責任があります。当社の製品を選んで購入していただくお客さまの期待を裏切らず、信頼していただくために、今後も個人の力量を上げていってほしいと思っています」。

来年設置10年目を迎えるお客様相談室。『架け橋』は順調に延伸中である。