

なんでも 経営相談

A 顧客の商品の価値はモノと変化しました。顧客は自身の生活に商品が反応させず不満や満足を感じたりしています。インターネット等により企業と消費者の情報差も縮まり顧客が意見を言ったりする環境になりました。対応はこれまで以上に伝え合いのスキルが求められます。クレーム対応のプロセスはお客様の態度で接するの暇もありません。

Q 昔とくらべ、クレームが増え対応が大変です。顧客の期待が変化したのでしょうか。現代のクレーム対応の取り組みポイントを教えてください。

謝罪する④説明し納得を得る⑤感謝する⑥基本です⑦⑧で顧客のマイナスの感情を外に逃してあげることで冷静になり対応者の説明をきく準備ができます。対応者が会社都合の言い訳や止論を振りかざしても、顧客は耳をもちません。中立的な視点から落ち着いて対応しましょう。クレーム対応には相手の生活環境や気持ちを想像する共感力ももちろんのこと、私はお客様からも共感されることも重要と考えています。顧客は迷惑を受け答えから仕事に対する情熱を無感に感じ、この人が言っていることと提案を受け入れます。共感の輪ができたからクレームは有力な固定客になります。ですから、クレーム対応はコストではなく販売活動です。クレーム情報は、担当レベルで解決したとしても、そこで問題を終わらせずアルバイトから社長まで情報を共有することが大切です。共有化は社内の顧客態度の



当社では平成20年度より、離島地域を活性化しようとする方を積極的に支援し、具体的な成果をだすことをコンセプトとした「離島活性化総合支援モデル事業」を実施しています。同事業は、離島地域で、新商品やサービスの開発・販売を目指す事業者に対して、事業計画のブラッシュアップから試作品の開発、販路開拓まで専門

家によるハンズオン支援を通じてお手伝いをするほか、採択された事業者様に、専門家派遣の謝金および旅費、セミナー、ワークショップ、先進地視察の旅費などを助成します。事業実施期間は平成20年度から23年度、事業終了後も関係機関と連携してサポートします。

先般、平成21年度の採択企業として4企業(団体が下記のとおり決定いたしました。前年度採択事業は、「民泊体験の活用システム構築および特産品販売(伊江島観光協会)」「石垣島カボチャマイナスイソア」「南大東島産海産物を活かした特産品開発・販売(南大東村漁業組合)」の3事業で、県内外の専門家の支援のもと商品化が進められています。

「離島活性化総合支援モデル事業」平成21年度 採択企業のご紹介

方向性を統一させます。クレームからお客様の満足度や商品の改良のポイント、対応の問答点が見えてきます。クレーム再発の芽を早めに摘み取ることもつながるでしょう。クレーム防止に情報技術を活用したシステムの導入もいいのですが、基本的な対応の標準化、他部署との連携、迅速な対応のための権限委譲、顧客目まを向けた職場風土づくり、クレーム対応者が安心して対応できるコミュニケーションの環境づくりを考えてみてはいかがでしょうか。

10月17日は、沖縄そばの日
10月17日は、「沖縄そばの日」。沖縄生麺協同組合では、上記の他、JC沖縄大会記念事業(10月16日)において沖縄そば1千食を無償提供することを予定。また、10月12日、17日にかけて琉球放送ラジオ及びラジオ沖縄で沖縄そばに関する番組も放送される予定です。

ライター、田崎聡氏(沖縄・奄美エリア)協賛
※無料参加者に沖縄そばに関する冊子をプレゼント!

株式会社あかばな工房宮古島 代表取締役 平良 毅
ビジネスプラン名:「宮古島産さとうきびを原料とする「さとうきびリキユール」製造販売」
事業概要 宮古島固有品種のさとうきびを泡盛に漬けた「サトウキビ酒」を地元メーカー沖の光酒造と提携し商品化を行う。若年女性や観光客のカクテル等の需要に対応し、県内のホテル・レストラン・バー、段階的に県外のホテルへ販路を行う。泡盛の新たな需要創造とサトウキビの活用方法の拡大につながる。
有限会社サンシャトウ 代表者 今村 祥
ビジネスプラン名:「石垣の月桃と石垣の塩などを活用したアロマ化粧品製造事業」
事業概要 石垣島の天然資源である月桃、石垣の塩、牛脂などを利用した化粧品や石鹸などを生産する。本事業により石垣島の化粧品や石鹸の生産・販売と休耕地や廃棄物(牛脂、商品化できない塩)の有効活用が期待できる。
石垣島マリンレジャー協同組合 代表理事 屋良 守
ビジネスプラン名:「マリンレジャーにおけるワンストップサービス事業化」
事業概要 島内のマリンレジャー事業者が協同組合をつくり、レジャーメニューの充実による観光客の利便性やサービスの向上、協同化により観光客の受入力を高めることを行う。石垣島ブランドプロジェクトを構成する活動のひとつでありブランド力向上への寄与が期待できる。
与那国町漁業協同組合 組合長 上地 常夫
ビジネスプラン名:「未利用資源活用事業(海産物)」
事業概要 カジキを主材料とした、既存商品(カジキの缶詰)をリニューアルし、与那国の天然資源を活かした高付加価値商品の開発と新商品の開発を目標とする。観光客や島内居住者の島外への贈答品需要や、島外への拡大を行う。

タブロイド判
「沖縄ペンチャースタジオ」21号
2009年10月9日発行
発行:(株)沖縄産業開発公社
発行所:沖縄ペンチャースタジオ
098-859-6237 http://ovs.jp

編集:(株)かいしゃ
広告:(株)アドスタッフ情報堂
098-862-4407 e-mail:uezu@adsta.co.jp

同誌についてのご意見・ご感想は
info@ovs.jpまで
「情報誌について」の欄名を入れて送ってください。

ヒット商品開発秘話 沖縄ちゅらサウンズ、モバけん……話題のケータイサイト発信中

～ゆいワークス株式会社～



沖縄のミュージシャンの楽曲はもともと、県出身のタレントの声やエイサーの音、ゆいレールの車内チャイム、やぎやサトウクジラの泣き声などなく、沖縄にまつわるさまざまな音声を発信するケータイサイト「沖縄ちゅらサウンズ」。ユニークなものでは、那覇市と連携して、市立小中学校の校歌までダウンロードできる。歌は実際に学校へ出向いて子どもたちに歌ってもらっているのだ。

このユニークなサイトを企画・運営しているのは、ゆいワークス株式会社(山城加寿社長)。サイトを立ち上げたのは4年前ほど前で、すでに地元音楽誌が同様のサービスを先行して

モバけん
Okinawa Enjoy MOBILE SITE

追いつけ!! モバけん!!
追いつけ!! モバけん!!

「ちゅら」を上回る「モバけん」の勢い
コモさんは当時、県外で約50%のシェアがあり、沖縄だけでなく、県外の沖縄ファンの方々に「ちゅらサウンズ」を活用してもらった。当初からそれを狙っていたので、まさに大成功と

ゆいワークスが2年ほど前から始めた「モバけん」は、今や「沖縄ちゅらサウンズ」を抜いて月間300万PV(ページビュー)7,750,000人が会員登録しているという人気サイトだ。これは一言でいえば、沖縄限定地域密着型の無料コミュニケーションサイト。このページにアクセスしてくる人たちの地域、話題、趣味の話、その他もろもろのエピソードを通して、学校や会社とはまた違った空間で友達づくりができるというのが受けている理由らしい。

「度合いにもよりますが、失敗してもいいと思うんです。次の成功で取り返せると思える会社でありたいですね。失敗を怖れてチャレンジしないほうがうです」

「チャレンジしないことが失敗よりも怖い」
さまざまなヒットサイトを立ち上げているゆいワークス。ほかにも、沖縄市観光協会の全島エイサーのサイトをつくったり、シークワサーの販売サイトの立ち上げを手伝ったり、モバイルを使っていろいろなことを仕事にしている。

「度合いにもよりますが、失敗してもいいと思うんです。次の成功で取り返せると思える会社でありたいですね。失敗を怖れてチャレンジしないほうがうです」

映像、小説、コミック……コンテンツはまだ埋もれている。詳しくは知らないが、今年中にはまた新たなサイトがお目見えする予定だ。ゆいワークスは、いろいろな形で常に沖縄を発信し続けている。