

2016年1月20日

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

「お客様対応川柳」を初めて募集 最優秀賞は、“電話口お国言葉に四苦八苦”

企業のお客様相談部門の責任者・担当で組織する公益社団法人消費者関連専門家会議(通称・ACAP、所在地：東京都新宿区、理事長：坂倉忠夫)では、創立35周年記念事業として、日ごろのお客様対応を通じて感じた喜び、感謝、やりがいなど、対応担当の思いを五・七・五でつづる「ACAPお客様対応川柳」を募集しました。

川柳作家のやすみりえ氏に審査委員長として最終選考を頂いた結果、会員・会員企業の社員から応募された802作品の中から、最優秀賞他各賞を選定しましたので、下記のとおりお知らせいたします。

1. 受賞作品

●やすみりえ氏・選

賞	作品・受賞者・作者のコメント	講評(やすみりえ氏)
最優秀賞	電話口お国言葉に四苦八苦 鳥居 庸子氏／太陽生命保険株式会社 ＊聞きとれない方言のお客様に対応している先輩や同僚の姿を思い出して作りました。	全国津々浦々のお客様の相談に、日々対応しておられる苦勞がにじみ出ており、それがモチーフになっていることが感じ取れる作品です。「方言」ではなく「お国言葉」というやさしい表現を使っておられるのがポイントで、お客様対応のリアル感だけでなく、正面から課題に向きあうとする、誠意ある姿勢が感じられる作品であり、最優秀賞といたしました。
優秀賞	バカヤロウ2時間後にはアリガトウ 向後 謙一氏／株式会社オリエンタルランド ＊入電当初お怒りになっていたお客さまから、最後に謝辞をいただくとすべてが報われた気持ちになります。	話し言葉を対比させたことにより、テンポのよさを感じさせる作品となりました。また、「2時間」という具体的な時間経過でつないでいるのも興味を抱かせますし、全体として完成度の高い作品と評価します。
優秀賞	目をつむり電話の向こう想像し 竹内 勉氏／株式会社大京 ＊「通話時の基本」は、お客様の声に集中し 心情や性格、表情を推測し、脳裏に描き、面前で対話しているかのごとく傾聴することです。	コミュニケーションの達人になろうという姿勢が伝わってくるようです。「目をつむり」というさりげない表現が、お客様の様子を感じ取ろうとする真摯な想いを醸し出しており、読み手の共感を生む作品に仕上がっています。

佳作	沈黙でわかる怒りのバロメーター 佐久川恵美子氏／ 株式会社オリエンタルランド ＊どうにも納得されずに沈黙される方の怒りを おさめるのは難しいです。	業務の大変さを感じさせるだけでなく、お客様の の心を感じ取ろうとするプロの姿勢が読み取れ ます。「沈黙の音」を聴き取ろうとする、いわば人 間関係を表現した一句とも言えるでしょう。
佳作	電話切り勝ち負け決めるものでなし 高辻 清長氏／個人会員 ＊最終的に電話を切ったとき、お客様相談室がお 客様と企業とのかけ橋の役を果たせればよいと思 います。	お客様対応は「勝ち負けではない」という主題は、 お客様のよき理解者になりたいという思いの現れ でしょう。苦情の対応など苦労もあると思いますが、 作者の暖かな心を感じとれる作品となっています。
佳作	通い合う心と心電話口 永井美智枝氏／小林製薬株式会社 ＊私たちは、お客さまよりのお電話を一对一で話 せる貴重な機会として、一つひとつのお申し 出を大切にしています。	キャッチフレーズのように耳に響いてくるのは、そ れだけ完成度の高い作品だからとも言えるでしょ う。「心と心」は「人と人」ということで、お客様対応の プロによる 一句、という印象を受けました。

●ACAP・選

賞	作品・受賞者	作者のコメント
会員共感賞	上を出せ私一番上ですが 乙葉 宗宏氏／株式会社レナウン	＊30年間従事した営業畑からこの部署の責任 者として異動し、こんな会話をお客様としたこ とが何回かあります。
会員共感賞	妻の愚痴クレーマーより手厳しい 楠 雅喜氏／ベルジャポン株式会社	＊家内との歳月が強靱なメンタルと応酬話法を 育みました。
会員共感賞	ご指摘は腹が立つほど正しくて 幸山 常男氏／個人会員	＊正義とは？を消費者と事業者の架橋で考え ると、このような句になりました。 そこで1句。「共感を 科学で解す ACAP」

団体協力賞	株式会社オリエンタルランド 独立行政法人造幣局 太陽生命保険株式会社
エネルギー賞	幸山 常男氏／個人会員

2. 審査委員長総評

川柳作家 やすみ りえ氏



やすみりえ審査委員長

川柳作家

各作品から業務における喜びや苦勞、やりがいなどが伝わってきました。

電話でのお問い合わせや苦情への対応は、相手の姿が見えないだけに、言葉でのコミュニケーション力が問われることと思います。

笑いであったり、シニカルであったりと表現こそ違え、皆さまがお客様の立場で誠意ある対応を心がけておられることが感じられ、たいへん楽しく選考をさせていただきました。

川柳づくりが仕事仲間との気分転換や気持ちの共有につながることを願っています。

3. 小冊子を作成

惜しくも賞にはもれたものの、多数の力作が集まりましたので、選外作品を対象に、会員の目で選句した小冊子を制作しました。

7ジャンルに分けています。

- 頑張っています。勤務を離れても
- お客様に教えられ…
- そうはおっしゃいますが、お客様
- 「ありがとう」が励みです
- 「涙、涙の対応編」
- 内部事情もありまして
- 今日も、またまた悪戦苦闘

4. 応募作品のご紹介(一部)

気がつけば夢のなかでもおわびする

真心はきっと伝わる電話でも

よく聞けば他社の苦情か三十分

社長出せいつかは言いたい私が社長

お嬢さん呼ばれてついつい親切に

見えぬのに身振り手振りでご説明

*その他の作品は、ACAPホームページ下記URLよりご覧いただけます。

http://www.acap.or.jp/events/2015acapsenryu_best

◆本件に関するお問い合わせ先

公益社団法人消費者関連専門家会議 (ACAP)

事務局長 清水きよみ

TEL : 03-3353-4999

E-MAIL : acap@acap.jp

以上

◆参考

公益社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)

企業や団体のお客様相談部門の責任者・担当で構成する組織として、1980年(昭和55年)の設立以来、企業の消費者志向経営の推進、消費者対応力の向上、消費者、行政、企業相互の信頼の構築に向けて、各種研修、調査、消費者啓発活動、交流活動等を行っています。

英文表記の The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP(エイキャップ)の名前で親しまれています。

会員数	正会員数 742名(575社)。全会員数871名 (2015年12月16日現在)
理事長	坂倉 忠夫 (さかくら ただお) キリン株式会社
特別顧問	高 巖 (たか いわお) 麗澤大学大学院経済研究科教授
所在地等	<p>【事務局】 〒160-0022 東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 FAX 03-3353-5049 http://www.acap.or.jp</p> <p>【大阪事務所】 〒540-0028 大阪市中央区常盤町 2-1-8 FGビル大阪 7F TEL 06-6943-4999 FAX 06-6943-4900</p>

[川柳作家 やすみりえ審査委員長 選]



最優秀賞、優秀賞、佳作を受賞された皆さま

[ACAP 選]



会員共感賞、団体協力賞、エルネギシュ賞を受賞された皆さま