



BUSINESS VISION

BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



■ システム認証事業本部

Case Study: 株式会社川渕コーポレーション

学習塾が抱える永遠のテーマを、
第三者認証により、少しずつクリアに。
学習塾で初の ISO10002 認証を取得。

株式会社川渕コーポレーション

(本社)東京都中央区

URL : <http://www.kawabuchicorporation.com/>

2011年7月 ISO10002 認証取得



北は北海道から南は福岡まで8つの個人指導塾「まつがく」を展開する川渕コーポレーションは、創業18年目で新たな一歩を踏み出した。

学習塾が抱える苦情について、どう対処していくかを模索

「学習塾には永遠のテーマがある」と林部一成取締役は言う。「塾に通わせているけど成果が出ない」「先生がわからない」「塾では勉強をするが家ではしない」。これらは最も多い苦情である。お客様は大切な子供の成績をあげるためにお金を出して塾に通わせているので当然ではあるが、これら苦情に対する取り組みは学習塾の永遠のテーマである。

苦情が多くなるということは満足度が低いということで会員が辞めてしまう。これは商品力が悪いということの意味する。しかし苦情への対応次第では、逆に苦情を申し立てたお客様に限って紹介をしてくれたといったケースもある。「苦情への対応を見誤らず真摯に行うことで、商品力をあげ、その結果顧客満足度の向上、ひいては業績の向上にも繋がると考えています。」と、今回 ISO10002(苦情マネジメントシステム)認証取得を進めてきた林部氏は話してくれた。

以前は、苦情があった場合、内容によって担当を決め、その部署や事務局内で相談をしながら対応を行ってきた。しかし、その場その場で対応をしていたことも多く、システム化はされていなかったという。また、スタッフ個々の能力によって、対応レベルにもバラつきが出ていたようだ。林部氏は、「スタッフが同じ問題意識を心の奥に持ちながら、何となく曖昧にできてしまっていて、壁を突破できないでいました。」と当時を振り返ってくれた。



林部一成取締役



BUSINESS VISION

BUREAU
VERITAS

BUREAU VERITAS JAPAN CASE STUDY



学習塾が同じような悩みを抱える中、コンサルタントの薦めにより思い切って苦情対応に特化した ISO10002 認証取得へ乗り出したのが約 1 年前。ISO10002 において国内屈指の実績を持つビューローベリタスを認証機関として選んだ。月 2 回スタッフが集まり、毎回宿題を出しながら最初は半ば強制的に進めるうちに、徐々に各現場の問題点がハッキリと浮き出てきたようだ。ハードな勉強会に現場から不満はでなかったのかと思うところだが、今回の取得は、取引先の要求などに因るものではなく、取得を目指した取り組みを通して自分たち、さらにはお客様にもメリットがもたらされるという意義を最初から共有していたため、不満や反発は少なくスムーズだったという。「お金もかけて 1 年間取り組んできたのに、もしどこかの拠点のために審査が通らなかったら…と冗談半分で言ったこともありましたが。」と笑いながら話してくれた姿に、一致団結して取り組んできた自信を滲ませていた。

『生徒の記録』により苦情が見える化

社内で大きく変わった点がある。『生徒の記録』と呼ぶ共通のフォーマットを作成し、苦情が発生した時には苦情の内容はもちろん、生徒の情報、苦情対応の経過を記し、いつ誰が見てもこの苦情に対する対応がどうなっているのかわかるようにした。この『生徒の記録』はデータ化され『採番帳』に集計し、月に 1 度全拠点で共有している。フォーマットが共通であるため情報の共有化がしやすくなり、問題点の見える化がしやすくなったようだ。また、以前は各拠点もしくはスタッフの心の中にありながら曖昧にされていた問題が、実は他の拠点でも同じ苦情が発生していた、といったことが浮き彫りになり、逆に、改善案や解決策を共有するよい機会にもなったようだ。きちんと仕組みが作られたため、相談もあげやすくなったともいう。このデータは平均 1 日 1 件～3 件、月では 30 件以上になる。『生徒の記録』を付け始めて半年、大きな変化はこれからだが、データの分類・分析を行って、傾向を出し、特に件数が多いものは都度の対応ではなく、根本的に商品自体を改善させていき、少しずつだが商品力アップ、顧客満足度アップを図り、最終的には業績アップに繋げていく意向だ。



生徒の記録(サンプル)



もうひとつ、ホームページに“苦情対応方針”として、苦情発生データおよび改善事例を掲載した。これは同社の取り組みに対する姿勢と自信を表している。実は苦情件数は、取り組み前と比べると増加したという。以前は、苦情の定義が曖昧であり、苦情ではなく問い合わせとして扱っていたことも全て記録することを徹底した。これにより、苦情“記録”の件数は確実に増えている。しかし、全事務局のスタッフが一致団結して取り組むことで、積極的に意識をして苦情記録を残し、共有し、改善しようと行動しているため、本質的な不満や苦情は減っている実感があるという。



改善事例をひとつあげてみよう。先ほどの永遠のテーマである“家ではあまり勉強をしない”といった点について、宿題をしてきた生徒にはスタンプを押し、スタンプが溜まるとプレゼントをあげるといった取り組みを行った。そうすると事務局の先生から、子供のモチベーションが変わったとの嬉しい声が聞こえてきた。先生には直接は ISO への取り組みについて伝えてはいないが、内部スタッフから反応があり、それが徐々に保護者であるお客様にも伝わりつつあるようだ、林部氏は教えてくれた。「新しいことをやることは大変で面倒なこともあります、今までできていなかったことをしているだけ。その労力は当たり前のことであり、お客様の満足度向上に繋がればデメリットのうちにはならない。」と、きっぱりと語ってくれた。

健全な外圧として“第三者認証”を選択

苦情マネジメントシステムには、“自己適合宣言”と“第三者認証”という方法がある。しかし、同社は“第三者認証”以外はまったく頭になかったようだ。第三者からのある程度の健全な外圧がなければ変化は生まれないだろうと、できない部分は第三者の力を借りてでも改善させたいと考えていた。林部氏は笑いながら、「今までもお客様に喜んでもらおうと自分たちなりに取り組んできたので、この 15 年間は“自己適合宣言”と同じだったわけです。」と。学習塾の業界は、子供というお客様(保護者)にとって大切に弱い立場の対象がサービスを受けるため、小さなことも見過ごさずに対処することが大切だと、外部の目を入れた理由を教えてくれた。



一緒に取り組んできた加藤敏雄取締役(真ん中)とスタッフ

最後に、緊張しながら臨んだ審査を終え、「きちんとしたコミュニケーションをベースに、問題点については指摘を受け、よく取り組んでいる部分は評価もしていただき、改めて第三者の客観的な視点の大切さを知ることができました。少しずつだが成果があがっているため、これを継続して、よい循環にさせなければいけない。そのために年に 1 回の審査をいい意味でのチェック機能として活用したい。」と、早くも来年の維持審査に向けての意気込みを熱く語ってくれた。

(2011 年 7 月 5 月取材)

ビューローベリタスのサービス

 ISO10002(苦情マネジメントシステム)認証