

## 顧客対応

### 1. CS

| 貸出番号  | タイトル  | 内容  | 時間(分) |
|-------|---|---|-------|
| CC007 | 感動なくして販売なし<br>本気のCSはここまでやる！<br>～ホンダクリオ新神奈川～ | 2004年度日本経営品質賞」受賞、「お客さま満足度調査」8年連続全国第1位受賞<br>業界では知らない人がいないほどの自動車ディーラー・ホンダクリオ新神奈川のCS活動とその考え方を、映像で詳しくご紹介しています。  | 40    |
| EE012 | コールセンターの敬語 インバウンド編                          | 問合せや注文に対して、正確に対応するだけでは、コールセンターの役割は果たせません。敬意と感謝を伝え、信頼と満足感を与えることが使命です。この使命を果たすために不可欠なのが敬語。基本をしっかり身につけて、自在に操れるようになりましょう。<br><br>ポイント / 会話の例 (1) 最初の受け方 (2) 質問 (3) 注文 (4) 説明                                      | 30    |
| EE019 | コールセンター注文の受け方<br>①流れとポイント                   | インバウンドの中でも、最もポピュラーで、同時に、重要でもある業務の一つが、電話による注文の聞き取りです。<br>どんな流れで受け答えをするのか、その際の注意点は、といったことを、わかりやすく解説しました。<br><br>コミュニケーターの役割 / 受注の流れ (1) 挨拶 (2) 聞き取り (3) 説明 (4) 電話の後で  | 30    |
| EE020 | コールセンター注文の受け方<br>②受け方の話法                    | 電話でのオーダーは、ただ聞き取れば良いわけではありません。正確に聞き取り、良い印象を与えるためには、どうすれば良いのでしょうか。<br>声が全てのコールセンターでは、聞き取り方、尋ね方など、一言一言に注意が必要です。実際に役立つトークを、会話の流れに沿ってご紹介します。<br><br>受け方の注意 / 受注のトーク (1) 注文内容の聞き方 (2) 氏名の聞き方 (3) 住所などの聞き方 (4) 復唱の仕方 | 30    |
| EE021 | コールセンター注文の受け方<br>③難しいケース                    | 注文の中には、普通に聞き取るだけでは済まないケースも色々あり、対応を誤ると思わぬトラブルにもなりかねません。<br>やっかいなケースをどう切り抜けるか、いくつか例を挙げて、コミュニケーターの対処方法を紹介しました。<br><br>難しい注文は / ケース別の例 (1) 曖昧な注文 (2) 一方的な相手 (3) 受けられない注文 (4) いたずら電話                               | 30    |

### 2. クレーム対応

|       |                          |   |    |
|-------|--------------------------|---|----|
| EE003 | 速習！<br>クレームの初期対応と解決のポイント | 職場向け学習システム、ワン・テン100% SYSTEMは、1日10分、10日間の学習で、クレーム対応の専門知識とスキルを100%マスターすることが出来ます。1回の学習時間が10分と大変短く、多忙を極める社員の方にも効果的にご活用頂けます。   | 85 |
| EE023 | クレーム対応の巧拙が企業生命を左右する      | 「クレームはいやなものでもやっかいなものでもなく、歓迎すべきお客さま情報」と氏は語る。商品に不満を思ってもクレームを訴える人はごくわずか。そのわずかな情報を商品開発、改善に役立てることができれば、競合する他社製品と差別化を図れるかもしれない。お客さまの不満の声をしっかり受け止め、逃げることなく対処すれば、クレームは宝の山となり会社の潜在能力を気づかせてくれるものになるだろう。 | 57 |

| 貸出番号  | タイトル                                      | 内 容   | 時間(分) |
|-------|---|---|-------|
| CC004 | 実践！苦情対応<br>消費者対応を見直そう<br>①消費者重視の苦情対応とは    | 消費者対応の重要性を今日的な視点から紹介、「苦情の申し出は消費者の権利である」ということを強く認識させ、苦情対応の課題とポイントをJIS Z9920：2000の内容をもとに解説。   | 30    |
| CC005 | 実践！苦情対応<br>消費者対応を見直そう<br>②ケースで学ぶ苦情対応のポイント | JIS Z9920：2000をふまえて、消費者からのクレーム、問い合わせ等に対応するポイントを解説します。また、電話、Eメール、訪問、手紙等、さまざまなパターンの苦情対応の留意点についても解説しています。  | 30    |
| EE013 | コールセンターのクレーム対応<br>①対応の鉄則                  | クレームへの対処を誤ると、お客さまを失うだけでなく、悪評の元にもなります。インターネットなどで個人の情報発信力が高まっている今、この影響は計り知れません。怒りを和らげ、話をこじらせずに解決するには、それなりのノウハウが必要です。しっかり身につけて、リスクを未然に防ぎましょう。<br><br>コミュニケーターの役割 / 対応の基本 (1) 全体の流れ (2) ポイント (3) タブー                  | 30    |
| EE014 | コールセンターのクレーム対応<br>②聞き方のコツ                 | 出だしを間違えると、とりかえしがつきません。この分かれ目となるのが、お客さまの話を聞くこと。上手に聞ければ、解決にぐっと近づきます。クレームには、自分達では気付かなかった欠点や問題、改善点などのヒントが一杯。よく聞いて、ぜひ事業に役立てましょう。<br><br>聞くということ / 最初の聞き方 (1) ここでの狙い (2) 聞き方のコツ / 事態の把握 (1) ここでの狙い (2) 確かめる点、(3) 聞き方のコツ | 30    |
| EE015 | コールセンターのクレーム対応<br>③説明のコツ                  | 事態がつかめたら、調べた結果や、事情を説明します。ここでお客さまに理解し、納得してもらえれば、問題の解決は間近です。説明はわかりやすく、そして、すんなり納得してもらえるものでなくてはなりません。そのためのポイントをまとめました。<br><br>クレームへの説明 / 説明の仕方 (1) 基本 (2) 説明のタブー (3) 便利な表現 (4) 困ったときは                                 | 30    |
| EE016 | コールセンターのクレーム対応<br>④対処のコツ                  | クレーム電話の着地点は、受けた苦情に対する対処です。満足が得られるところに上手に導き、問題を解決するには、どんな点がポイントになるのでしょうか。苦情をおさめ、最終的に納得し、満足して頂くために、着地点の見つけ方や、その提案方法のコツを身につけましょう。<br><br>クレームへの対処 / 対処の仕方 (1) 基本 (2) 提案の仕方 (3) 説得の仕方 (4) 合意したら                       | 30    |
| EE017 | コールセンターのクレーム対応<br>⑤難しい相手                  | クレームの電話をしてくるお客さまには色々なタイプがあり、対応の仕方もそれに合わせて、臨機応変に変えなくてはなりません。中には、コミュニケーションがとりにくいお客さまも珍しくありません。ケース別に対処方法のポイントを解説しました。<br><br>難しい相手には / ケース別の例 (1) 感情的な人 (2) 威圧的な人 (3) 商品知識がない人 (4) 何度もかけてくる人                         | 30    |

| 貸出番号                   | タイトル  | 内容   | 時間(分) |
|------------------------|---|--|-------|
| EE018                  | コールセンターのクレーム対応<br>⑥難しいケース                         | 寄せられるクレームの内容は千差万別で、中には、対処の仕方に困るものも少なくありません。基本が通用しないと、判断を誤って、話をこじらせる恐れも高くなります。対応のポイントを、いくつかの例について考えてみましょう。<br><br>難しいケースでは / ケース別の例 (1) 事実確認が難しいケース (2) 他から回ってきたケース (3) 非を認めないケース (4) 法外な要求をするケース | 30    |
| EE024                  | クレーム電話対応のコツ<br>①基本編                               | クレームは貴重な顧客の声ですが、対応を誤ると大変な事態になりかねません。最初の受け方から、迅速な処理の進め方まで、CS（顧客満足）を高める応対方法を解説します。   | 30    |
| EE025                  | クレーム電話対応のコツ<br>②最初の受け方                            |  | 30    |
| EE026                  | クレーム電話対応のコツ<br>③クレーム処理の進め方                        |  | 30    |
| EE027                  | クレーム電話対応のコツ<br>④話し方のポイント                          |  | 30    |
| 2019年度<br>NEW<br>EE034 | ケースで学ぶ<br>「クレーム電話」対応の基本<br>～トラブルを未然に防ぐ会話の<br>進め方～ | Part1 顧客離れにつながる二次クレーム<br>Part2 お客さまが電話対応に期待していること<br>Part3 満足度を高める電対応の5ステップ<br>Part4 ケースで学ぶ 二次クレームを生まない電話応対  | 82    |