カスタマーサービスとは？

カスタマーサービスとは顧客との接点の全てを言います。

ただ、顧客が質問なり問題なりがあって、カスタマーサポートセンターに電話して来て、そこでの接点だけがカスタマーサービスではありません。

それこそ、メール、チャット、SNSでのコミュニケーションからウエブ上のアンケートまで、商品サービスを購入してもらう、前、最中、後の全てでの接点がカスタマーサービスです。

カスタマーサービスの目的は顧客との信頼関係を作る事です。そのためには、ただ顧客の質問や問題に答えを提供するのではなくて、顧客が気が付かない問題までにも手を伸ばして手助けすると言う事です。よく言う「おもてなし」をすると言う事です。相手が求めるであろうカスタマーサービスの何歩か先を行くつもりでカスタマーサービスに挑む事が大事でしょう。

その他にも、商品サービスについて教育する事も一つのカスタマーサービスです。

現代の顧客は、モノトーンで気だるい日本のカスタマーサービス担当に電話をする前に、自分達で答えを見つけようとネットで検索します。その時に、その答えがあなたの自社ページにちゃんとあるようにしなければなりません。それこそ、サイト内によくある質問ページや顧客が集うコミュニティページを作成する事が必須となってくるでしょう。

<https://www.desk.com/success-center/customer-service>

SNSが台頭し、たかが一人の人間の声が拡声器に変わる現代では、カスタマーサービスは慎重かつ確実に行う必要があります。況してや、ツイッター厨やクレーム気質な日本人であれば、悪いカスタマーサービスで発症した疫病はウイルスのように広まるでしょう。

ですから、何かやらかした際も、やらかした事は取り返しの付かない事として、どう誠心誠意対応するかによって出血量が変わって来るわけです。

お客様は神様とは良く言ったものですから、神様を怒らせ、天変地異が起こらないように、常に神様のご機嫌を伺うようにしましょう。