



Welcome to

Communicate Effectively

効果的なコミュニケーション

このコースを修了すると、次のような知識とスキルが身につきます：

効果的なコミュニケーションの定義

アクティブリスニングのテクニックを理解

顧客のニーズ、問題、状況をよりよく理解するために、自由形式の質問をする


Check your
knowledge

効果的なコミュニケーションについて、次の質問にお答えください。

あなたの答えは記録されません。

この質問は、あなたがもう一度、どのようなトピックを見直したいかどうかを判断するためのものです。

Communicate Effectively




顧客に対するこだわりを示すには、マイクロソフトの全代表者が顧客のニーズに十分に気を配る必要があります。効果的な顧客コミュニケーションに貢献するものは、次のうちどれでしょうか？
(正しい答えを3つ選び、送信してください)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Let the customer know you understand their needs and will help find the best solutions.
顧客のニーズを理解し、最適なソリューションを見つける手助けをすることを顧客に伝える。
- ☐ Get a full understanding of the customer's needs, issues or concerns.
顧客のニーズ、問題、懸念を十分に理解する。
- ☐ Actively listen to ensure the customer feels valued and understood.
顧客が、「大切にされ、理解されている」と感じられるよう、積極的に耳を傾ける。
- ☐ Be ready with a quick solution the moment you recognize the situation, even if the customer isn't finished describing their needs.
顧客がニーズを説明し終わらなくても、状況を認識した瞬間に迅速な解決策を用意する。






アクティブリスニングの目的は、信頼と友好関係を築くために相手の気持ちや意見を聞き、理解することです。能動的傾聴のために推奨されるテクニックは、次の3つのうちどれでしょうか？
(正解を3つ選び、送信してください。)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Repeat word-for-word exactly what the customer just said.
顧客が今言ったことを一言一句正確に繰り返す。
- ☐ Confirm you understand the customer's needs before sharing what you can do to help.
顧客のニーズを理解したことを確認してから、自分にできることを伝える。
- ☐ Frame the situation and approach it with openness and understanding.
状況を整理し、率直さと理解をもって接する。
- ☐ Ask open-ended questions to encourage the customer to express their needs.
自由形式の質問をし、顧客が自分のニーズを表現するよう促す。



自由形式の質問とは、単純な一言の回答ではなく、完全な回答を引き出すものです。次の質問のうち、自由形式の質問でないものはどれですか?(不正解のものを1つ選択し、送信してください)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Are you having any issues with other Microsoft products or solutions?
マイクロソフトの他の製品やソリューションで何か問題がありますか?
- ☐ Would you please describe the issue you are having today?
現在抱えている問題について説明してください。
- ☐ What steps have you already taken, or solutions have you already tried?
ここまでどのような手順を踏んだり、解決策を試したりしましたか?
- ☐ Tell me about what you are hoping to be able to do better, faster, or differently?
もっとうまく、もっと速く、もしくはもっと違うことができるようになりたいと思っていることがあれば教えてください。

このコースで学んだことをどの程度、仕事で活用できると思いますか？

1～5の数字を選んでください。5が最も自信がある、1が最も自信がない)

Confidence level with Communicating Effectively:

1	2	3	4	5
<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Communicate Effectively - Acknowledgement

コースを終了するには、確認し、承認してください。

お客様への約束

私はマイクロソフトを代表してサポートします

私は、地球上のすべての人とすべての組織がより多くのことを達成できるようにするというマイクロソフトの使命をサポートするために、すべての行動の中心にお客様を置くことを約束します。

マイクロソフトを代表してサポートするお客様へのコミットメントの一環として、私は、効果的なコミュニケーションを図り、お客様に対するこだわりを示すよう努めます。

I ACCEPT >



Welcome to
Take Accountability
責任を果たす

ビデオを視聴することで、以下の知識が得られます：

責任の中核となる要素を特定

マイクロソフトを代表して、自分の役割について責任を果たす
ことの重要性を認識


Check your
knowledge

責任を果たすことについて、次の質問にお答えください。

あなたの答えは記録されません。


この質問は、あなたがもう一度、どのようなトピックを見直したいかどうかを判断するためのものです。

Take Accountability



Take Accountabilityとは、自分の決断、行動、結果に全責任を負うことを意味します。あなたは顧客に対して、どのように責任を果たすことを示すことができますか？(正解を3つ選び、送信してください。)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Follow through on all promises made to your customer.
顧客との約束はすべて守る。
 - ☐ Ask the customer to try solutions that may not work to give you more time to find options.
選択肢を見つける時間を増やすために、うまくいかないかもしれない解決策を試してもらう。
 - ☐ Take ownership of the customer's issue, concerns or needs.
顧客の問題、懸念、ニーズにオーナーシップを持つ。
 - ☐ Partner with others who may have different expertise to help the customer.
顧客を助けるために、異なる専門知識を持つ他の人と協力する。
- 



マイクロソフトを代表して顧客に責任を果たすことが重要なのはなぜですか。(正しい答えを2つ選び、送信してください。)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Taking accountability means giving the customer a list of other people to contact for help so you can move on to help someone else.
責任を果たすとは、顧客に助けてくれる他の人のリストを渡し、あなたが他の誰かを助けるために移ることができるようにすることです
- ☐ Taking accountability means that you can take care of any customer situation by yourself without asking for help from others.
責任を果たすということは、他の人に助けを求めずに、顧客のどんな状況にも自分で対処できるということです。
- ☐ Taking accountability demonstrates customer obsession on behalf of Microsoft.
責任を果たすことは、マイクロソフトに代わって顧客に対するこだわりを示すことです。
- ☐ Taking accountability is key to maintaining customers' trust in Microsoft.
責任を果たすことは、マイクロソフトに対する顧客の信頼を維持するための鍵です。



このコースで学んだことをどの程度、仕事で活用できると思いますか？

1～5の数字を選んでください。5が最も自信がある、1が最も自信がない)

Confidence level with Taking Accountability:

1

☐

2

☐

3

☐

4

☐

5

☐

Take Accountability - Acknowledgement

コースを終了するには、確認し、承認してください。

お客様への約束

私はマイクロソフトを代表してサポートします

私は、地球上のすべての人とすべての組織がより多くのことを達成できるようにするというマイクロソフトの使命をサポートするために、すべての行動の中心にお客様を置くことを約束します。

マイクロソフトを代表してサポートするお客様へのコミットメントの一環として、私は、責任をもち、お客様に対するこだわりを示すよう努めます。

I ACCEPT >



Welcome to

Be Resourceful

リソースフルにふるまう

リソースフル：自分の持っている資源や能力を最大限に発揮している状態

このコースを修了すると、次のような知識が得られます：

リソースフルであるための主な方法を特定する。

マイクロソフトを代表して、リソースフルに対応することの重要性を認識する。


Check your
knowledge

リソースフルにふるまうことについて、次の質問にお答えください。

あなたの答えは記録されません。


この質問は、あなたがもう一度、どのようなトピックを見直したいかどうかを判断するためのものです。


Be Resourceful



リソースフルであるということは、問題を解決し、目標を達成し、顧客に対する執着心を示すために、利用可能なリソースを見つけ、利用する能力を持つことを意味します。あなたの役割において、リソースフルさをどのように発揮できますか？(正解を3つ選び、送信してください。)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Respect your supervisor's time by not asking for help.
助けを求めないことで、上司の時間を尊重する。
 - ☐ Seek out resources and ask for help, when you need it, in a timely manner.
リソースを探し、必要なときにタイムリーに助けを求める。
 - ☐ Be proactive and anticipate the customer's needs.
積極的に行動し、顧客のニーズを予測する。
 - ☐ Utilize knowledge you have gained through your experience and training.
経験やトレーニングを通じて得た知識を活用する。
- 



顧客との関係において、どうしてリソースフルに対応することが重要なのですか？（正解を2つ選び、送信してください。）

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Being resourceful ensures you will be able to hand off the customer to someone else.
リソースフルに対応することで、お客様を他の人に引き継ぐことができるようになる。
- ☐ Being resourceful helps ensure the customer has a positive experience with Microsoft.
リソースフルに対応することで、顧客がマイクロソフトとのポジティブな経験をすることができる。
- ☐ Being resourceful demonstrates customer obsession.
リソースフルであることは、顧客に対するこだわりを示すことである。
- ☐ Being resourceful means taking the time to tell the customer about your personal interests.
リソースフルに対応することは、自分の個人的な関心事について時間をかけて顧客に伝えることである。

このコースで学んだことをどの程度、仕事で活用できると思いますか？

1～5の数字を選んでください。5が最も自信がある、1が最も自信がない)

Confidence level with Being Resourceful: :

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

5
☐

Be Resourceful- Acknowledgement

コースを終了するには、確認し、承認してください。

お客様への約束

私はマイクロソフトを代表してサポートします

私は、地球上のすべての人とすべての組織がより多くのことを達成できるようにするというマイクロソフトの使命をサポートするために、すべての行動の中心にお客様を置くことを約束します。

マイクロソフトを代表してサポートするお客様へのコミットメントの一環として、私はリソースフルであり、お客様に対するこだわりを示すよう努めます。

I ACCEPT >



Welcome to **Exercise Empathy**

共感を発揮する

このビデオをご覧くださいと、次のような知識が得られます：

顧客とのコミュニケーションにおいて、なぜ共感が重要なのかを理解する。

顧客とのやり取りの中で共感を発揮する方法を認識する。

Check your
knowledge

共感を発揮することについて、次の質問にお答えください。

あなたの答えは記録されません。

この質問は、あなたがもう一度、どのようなトピックを見直したいかどうかを判断するためのものです。

Exercise Empathy


共感とは (正しい答えを2つ選び、送信してください)



※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください


- ☐ accurately predicting what someone will do with the information you provide.
あなたが提供した情報を使って、誰かが何をするかを正確に予測すること
- ☐ the capacity to understand or feel what another person is experiencing.
他人が経験していることを理解したり感じたりする能力。
- ☐ making assumptions about another's thoughts and feelings based on your own preferences.
自分の好みに基づいて、相手の考えや感情を推測すること。
- ☐ sometimes described as the ability to "put yourself in someone else's shoes."
"他人の立場に立つ"能力と表現されることもある。





次の記述のうち、マイクロソフトを代表して顧客と接するときに共感を発揮することが重要である理由を示す良い例はどれですか?(正しい答えを3つ選び、送信してください。)

※ 問題の順番が変わることがあります。ご注意ください

- ☐ Exercising empathy may help you get to know the customer's unique circumstances.
共感を発揮することで、顧客固有の状況を知ることができます。
 - ☐ Exercising empathy may inform how you communicate with the customer.
共感を発揮することは、顧客とのコミュニケーション方法に役立ちます。
 - ☐ Exercising empathy may help you assess the customer's needs more holistically.
共感を発揮することは、顧客のニーズをより総合的に評価するのに役立つかもしれません。
 - ☐ Exercising empathy may help you establish yourself as the expert in the customer's industry.
共感を発揮することで、顧客の業界の専門家としての地位を確立できるかもしれません。
- 

このコースで学んだことをどの程度、仕事で活用できると思いますか？

1～5の数字を選んでください。5が最も自信がある、1が最も自信がない)

Confidence level with Exercising Empathy:

1
☐

2
☐

3
☐

4
☐

5
☐

Exercise Empathy - Acknowledgement

コースを終了するには、確認し、承認してください。

お客様への約束

私はマイクロソフトを代表してサポートします

私は、地球上のすべての人とすべての組織がより多くのことを達成できるようにするというマイクロソフトの使命をサポートするために、すべての行動の中心にお客様を置くことを約束します。

マイクロソフトを代表してサポートするお客様へのコミットメントの一環として、私は共感を発揮し、お客様に対するこだわりを示すよう努めます。

I ACCEPT >

Congratulations!

Select "Exit Course" to close this course window.



EXIT COURSE