

# The **CARE Experience**



# CAREエクスペリエンス



**Communicate Effectively**

効果的なコミュニケーション



**Take Accountability**

責任を果たす



**Be Resourceful**

リソースフルな対応



**Exercise Empathy**

共感力を発揮



# CARE Experience Review

## Communicate effectively

### **Frame/Paraphrase/O-E-Question**

積極的に耳を傾ける  
迅速かつ効果的に関わる  
信頼関係を築く  
問題に関する顧客の懸念を把握する  
適切な期待値の設定  
顧客が解決策を理解していることを確認する

## Take Accountability

### **Taking Ownership/Partner with others/Follow Through**

オーナーシップを持つ  
案件に同等の優先順位を割り当てる  
顧客の問題解決に積極的に協力する  
フォロースルー

## Be Resourceful

**Use your experience, knowledge, training  
/Ask for help/Be proactive/Provide Clean Simple Info.**

必要なことは可能な限りおこなう  
将来のリスクを積極的に軽減する  
関連する専門家を迅速に投入する  
適切なサポートソリューションへのシンプルで  
明確なアクセスを提供する

## Exercise Empathy

### **Put Yourself in Someone Else's Shoes/**

### **Imagine Circumstance**

### **Understand Perspective**

顧客の視点から問題を理解する  
情報と希望を素早く理解する  
顧客のニーズを予測する

# Effective Communication

## Active Listening :

相互理解を深める手段。やりとりにしっかり注目し、誤解はないかに注意をはらう。

## Frame for meaning :

状況の整理。問題のコンテキストに注目する。現状評価と進め方を共有する。

## Question and clarify :

自身の理解に加え、顧客が自分自身の思い込みを検証し、視野を広げるのを助ける。

## Paraphrase :

相手の発言についての理解を確認する。

## Stay Authentic :

信頼できる人間であり続けることは、効果的なコミュニケーションの基礎である。

# Take Accountability

## Taking ownership :

顧客の質問に答え、問題を解決し、適切な解決策を見つける手助けをすることを約束すること

## Partnering with others :

顧客にとって有益であれば、適切な人物と提携する。また、誰かがあなたの助けを求めてきたら、あなたのアイデアや専門知識を共有することで、良きパートナーとなることも重要。

## Following through :

顧客との約束を守ることにも責任の中核をなすものであり、顧客の信頼を維持する鍵である。また顧客の状況や要望を解決に至るまで監視し続けることを意味する。



# Be Resourceful

## Be Proactive :

顧客のニーズを積極的に把握することで、優れた顧客体験を生み出すことができる。当面のニーズを解決するだけでなく、将来起こりうる問題を軽減するために顧客を支援する方法を考えることで、積極的であることを実践できる。

## Asking for help :

助けを求めることは、顧客の問題やニーズが自分の専門外である場合に、顧客を助けるためにできる最善のことの一つです。

## Providing clear, simple information :

明確でシンプルな情報提供を心がけます。全ての人々が技術に明るいわけではありません。その人に適した内容と方法で情報を提供します。

# Exercise Empathy

**The key to everything is empathy, because nothing more fruitful than walking in the shoes of others.**

全てにおいて重要なのは共感だ。その人の視点から人生や世界を経験する事ほど、実りのあるものはないからだ。

サティア・ナデラ

## Cognitive :

誰かの経験を認識し、理解するロジカルな動き

## Emotional/Affective :

誰かの感情と視点を自分の事のように体験する事

## Compassionate :

アクションベース。誰かの経験を理解し、彼らとともにそれを感じ、それを助けようとする



## 1.1.2 Activity

---

# CARE 行動を示す

 20 mins | 





# CARE 行動を示す: 演習

- ✓ シナリオをよむ
- ✓ この活動の目的は、示されたCAREの行動を解釈することである
- ✓ 気づいたこと、疑問に思ったことを書き留める
- ✓ 自分の体験をクラスで話し合う



# CARE 行動を示す: 演習

C A R E

マイクロソフトのサポートエンジニアであるArunを紹介します。  
様々な顧客シナリオを通して、CAREの行動を紹介します。

**Scenario 1**

**Scenario 3**

**Scenario 2**

**Scenario 4**

*Select each scenario to learn more.*



# Scenario 1

C A R E Close X

Emilyは、OneNote アプリケーションが OneDrive で同期されないという現在進行中の問題について、Arun に助けを求めました。Arunは彼女の話に注意深く聞き、さらにトラブルシューティングを進めるために必要な情報を収集するためにいくつかの質問をしました。Arunは解決策を見つけ、それをEmilyと共有しました。今ではOneNoteは彼女のOneDriveに同期されています。

ただ Emily は、以前から言っていたようにノートブックの保存場所がまだわからないままであると話しています。

上記のシナリオにおいて、Arun は顧客と効果的なコミュニケーションをとったのでしょうか？また、よりよい影響を与えるために、どのような工夫ができたのでしょうか？

Click the X button to close.



# Scenario 1

C A R E Close X

Mrs. Emily reached out to Arun for seeking help regarding an ongoing issue with her OneNote application where it is not synching in the OneDrive. Arun listened to her carefully and further asked some questions to gather the necessary information to proceed with the troubleshooting.

Arun did find a solution and shared it with Mrs. Emily.

Now the OneNote is getting synched to her OneDrive. But Mrs. Emily says that she is still not able to find the location of where the Notebooks are saved as she had mentioned before.

In the above scenario, did Arun Communicate effectively with the customer? What did he do well and what could he have done differently for a greater impact?

*Click the X button to close.*





# Scenario 2

C

A

R

E

Close ✕

Carol は、この2日間、Microsoft Teams のサービスが中断され続けています。イライラして仕事に影響が出ています。彼女はマイクロソフトに助けを求めました。

Arunは以下のメッセージを返信しました：

「ご不便をおかけして申し訳ありません。この問題は現在調査中で、多くのユーザーに影響を与えているようです。私たちの技術チームが解決策に取り組んでおり、すぐに解決できると思います。」

上記のシナリオにおいて、ア룬は適切な責任を果たしたでしょうか？また、よりよい影響を与えるために、もっと違ったやり方があったのではないのでしょうか？

Click the X button to close.



# Scenario 2

C

A

R

E

Close X

Mrs. Carol has been experiencing constant disruptions with her Microsoft Teams service for the past two days. Its frustrating and affecting her work. She has reached out to Microsoft for help.

Arun replied with the below message: I'm sorry to hear about the inconvenience you're facing. We're currently investigating the issue, and it seems to be affecting a number of users. Our technical team is working on a solution, and we hope to have it resolved soon.

In the above scenario, did Arun take proper accountability? What did he do well and what could he have done differently for a greater impact?

*Click the X button to close.*





# Scenario 3

C A R E Close X

WilliamはMicrosoft Azureのサブスクリプションを購入し、設定とワークフローを理解するために以前Arunに連絡を取ったことがあります。しかし、彼はまだサーバーのセットアップのヘルプが必要で、セキュリティ機能についての情報を求めています。その為、再びArunに連絡を取りました。ArunはWilliamにサーバーのセットアップの全プロセスを説明し、マイクロソフトの公式記事やチュートリアルを紹介しました。Arunは、セキュリティの専門家を連れてきて、Azureのセキュリティ機能について説明することを提案します。そしてArunは、この案件のオーナーシップを保ちつつ、セキュリティ機能についてWilliamを助けるために同僚に連絡をとりました。

上記のシナリオにおいて、アルンはリソースフルネスを実践したでしょうか？よりよい影響を与えるために、彼は何をうまくやり、何をもっと違ったやり方でやれたでしょうか？

Click the X button to close.



# Scenario 3

C A R E Close X

Mrs. Ann has bought a Microsoft Azure subscription and has reached out to Arun once before to understand to setting and workflow. However, he still needs help with setting up servers and wants information on the security features. So, he reaches out to Arun again. Arun takes Mr. Willian through the entire process of setting up the servers and shares some Microsoft official articles and tutorials on the same. Arun offers to bring in a security experts to explain the security features of Azure. Then, Arun reaches out to his colleague to help Mr. William with the security features, while retaining the ownership of the case.

In the above scenario, did Arun practice Resourcefulness? What did he do well and what could he have done differently for a greater impact?

*Click the X button to close.*



# Scenario 4

C A R E Close X

Henryは、Arunに助けを求めました。Henryは誤ってOneDriveから重要なファイルを削除してしまい、それを復元する必要があるとのことでした。彼は、そのファイルが翌日締め切りのプロジェクトにとって重要なものであるため、それが大きなストレスになっていると強調しました。Arunは、それを聞いて心を痛めており、問題の重要性と緊急性を理解していることを伝えます。彼はHenryにファイルの復元を手伝うと約束し、トラブルシューティングを開始するためにファイルに関する必要な情報を質問し始めました。すべての情報を得た後、Arunは再びHenryに、彼と彼のチームがファイルを復元するために出来ることは全てやると約束し、Henryに心配しないでくださいと伝え、30分後に最新情報を連絡しますと伝えました。

上記のシナリオにおいて、Arunは共感を実践したでしょうか？また、よりよい影響を与えるためにはどうすればよかったでしょうか？

*Click the X button to close.*



# Scenario 4

C A R E Close X

Mr. Henry reached out to Arun for seeking help. Mr. Henry has accidentally deleted some important files from his OneDrive and needs to recover them. He emphasizes that it is causing him a lot of stress because those files are critical for a project which has a deadline next day.

Arun expresses that he is sorry to hear that and understands the importance and urgency of the issue. He assures Mr. Henry that he will help him recover the files and proceeds to ask for the necessary information about the files, to start troubleshooting. After getting all the information, Arun once again assures Mr. Henry that he and his team will do everything they can to retrieve the files; tell Mr. Henry not to worry and he will call back in 30 min with updates.

In the above scenario, did Arun practice empathy? What did he do well and what could he have done differently for a greater impact?

*Click the X button to close.*

