



お客様相談室便り

2019年11月号

お客様相談室の心得

相談室で 大切にしている6つの事

①第一印象

電話を受ける時も笑顔！！

②リアルタイム性

スピード！！

③正確性

正確性の高いサービス！

④柔軟性

臨機応変！

⑤感受性

相手への共感！

⑥安心感

信頼感！！



～様々な期待に応えるために～

①ファーストコンタクトが大事です。明るい第一声をこころがけています。

②対応をスピーディに。お客様が求めているタイミングで必要な情報を提供できるかという点にも注意します。

③お客様との間に信頼を築く為には正確性の高いサービスを提供していく必要があります。

④関係部門へ相談し、臨機応変に対応できるよう環境を整えます。

⑤お客様のお気持ちや悩みをつぶさに感じとる事に努めます。

⑥豊富な知識を身につける努力をし、落ち着いた対応を心がけます。★勉強会を定期的に行っています。

苦情対応の4ステップ

step.1
謝罪



★まずは不快感を与えた事を謝罪。



全面謝罪ではなく部分謝罪！！

謝罪の言葉は同じ言葉を繰り返すのではなく、常に何種類か用意しておきましょう。

★例「心からお詫び申し上げます。」「お恥ずかしいかぎりです。」etc

step.2
傾聴



★お客様の話に耳を傾け、熱心に聴く。



お客様の気持ちを分かろうとするのではなく、お客様の気持ちになりきる！！

step.3
確認



★詳細を入手する為に質問をする。



適切な質問をする！！

★5W1Hを意識する。

step.4
提案



★今後の会社としての姿勢を表し、最終謝罪。



再発防止のための具体的な解決案を提示する！二度と同じ過ちを繰り返さないように。★お客様相談室で受けた不平不満や未点検等については記録を残し、後日対応予定日頃に現場へ連絡をしています。