

イザツという時MPG

傑作新聞

12月号

金曜日

発行所：マスター
ピース・グループ

発行者：伏見隆

住所：東京都港区三
田4-1-27

03 5442-7111(代)



コンタクトセンターから学ぶ電話対応術！

コールセンタースーパーバイザーの重要な仕事内容のひとつとして、オペレーターでは解決しきれないお客様の「クレーム対応」(最近では「クレーム」とは言わず「御指摘」という言葉が増えている)がある。「クレーム(御指摘)」の先にあるお客様からの「ありがとう」の喜びを知っているスーパーバイザーは、クレーム対応するとき、実はわくわくしてたりする。そんなマスターピース・グループスーパーバイザーの経験から、「イザツという時MPG」では、シリーズでクレーム対応をご紹介します。第1回目の今回は「基本心対」から。

【クレーム対応の基本】
お客様のご要望をきちんと伺う
お客様の言葉をさえぎらない、適度な相槌できちんと聞いておくことを示す、
「様」とお名前を呼びかけることで親近感をもたせるのもポイント。
なぜお怒りになつているのか原因を把握し適切な解決案を導く
お客様のお話を箇条書きで、とにかくメモをとることで、経緯や原因などが頭の中で整理され、適切な解決案

を導くことができる。クレーム対応上手は聞き上手と言いが、「メモ取り上手」でもあるのだ。
適切な部分でお詫びをする。いたづらに平謝りしない。
サービス側の不備なのか、実はお客様の勘違いなのか、何でもかんでも謝つてしまつと、更にトラブルを増大させる元となる。出来ないことは出来ないとききちんとお伝えすることで、正しい対応ができる。
長期化するクレーム
1回のお電話で解決せず、後日に持ち越しとなるケースもある。
ツールでおお客様の対応履歴がしっかりと共有できていれば、次回、別の人が対応しても、「また最初から説明させるの？」という2度クレームが防止できる。そのは、そんなツールをクライアント様の業務に合わせ、カスタマイズ、ご提供している。その内のみならず、専用線でクライアント様社内とつないで、同じお客様の情報共有でき、どちらで電話を受けても問題ない仕組みを構築することも可能だ。
ツール：顧客情報共有のためのツールを指す

Voice Of Customer

【御指摘】 某大手飲食店様からの御指摘

月一回程度のペースで主要求人媒体の特集を一覧にしたものを送って頂ければありがたい。某大手様の発行する媒体に集中してしまっているが、競合する(可能性を持つ)媒体を発掘又は育成するような取り組みも考えて いて頂きたい。

依頼者としては採用効率が最も重要ではあるが、採用に定着させる為の仕組みやルールが浸透しないのも事実。店舗で目を通したくなるようなテキストはないか。

他社で時々報告をもらえるのだが、一回の掲載に対して反応(応募数)や採用数を聞き取りして月に一回ペースでレポートにしていだけないか？

お客様のご指摘に対するMPGの対応
主要求人媒体の特集につきまして
毎週お送りしておりますスケジュールとは別に、主要媒体の特集一覧を作成し、紙面にて毎月お送り致します。

媒体の競合につきまして
振りソク・ショットワークス・アルバイト一括採用センター等の媒体以外のツールで人を集める弊社では、競合媒体についてもデータを集計しております。弊社ならではの提案をさせていただきます。

採用者用テキストにつきまして
過去の採用成功事例及び弊社で制作しております成功事例等の資料を作成し貴社スーパーバイザー様宛に配信いたします。

採用数のレポートにつきまして
弊社が担当しております店舗に関しましては、毎月、報告をさせていただきます。
上記に関しましては、月に1度20日前後に定例会を設け、報告及びご提案をさせていただき、貴社の採用戦略に力を尽くしたいと存じます。

〇〇さんのおかげです。

某大手飲食店(株)G社 営業本部ご担当者様からのお言葉

通販業務を行う弊社にとって悩みのたねがお中元・お歳暮時期に業務が集中してしまう事です。業務の性質上、繁忙期のみパートでは効率が悪く、慣れた頃には閑散期という事で困っております。この悩みを解消頂きましたのが、貴社の通信販売受付センターの存在です。個人情報取り扱いにも厳格な貴社の上質なサービスは今後も多数の企業から受注されると推察致します。

お客様からの声今後もお待ちしております！

お客様から喜びの声を頂くこと程私たちに仕事のやりがいを与えてくれるものではありません。良いこと悪いこと、どんなことでも結構です。ぜひ！貴方様の声をお聞かせ下さい。TEL、FAX、ホームページ、どこからでも結構です。
TEL：0120-81-4455(平日10:00~18:00)
FAX受付：03-5442-7112(専用紙添付)

海外拠点のオススメはコレ!

大連

「中国の派手婚ブーム」大連の街中では立派な高級リムジンを先頭に、祝福の赤い花をつけた車がどこまでも連なるという中国らしい派手な集団を良く目にする。中国では、急激な経済成長による影響から大連等の都市部で派手婚がブームとなっている。結婚費用は新婚旅行まで含めると平均収入の約100カ月分、日本人の感覚にすれば100万円、これは5年前に比べると10倍もの費用に達しているという結論結果もあり「面子」を重んじる中国人の性格を良く現しているように思える。新婚旅行では、中国はまだ海外旅行が自由に出来ないので弊社成都センターの近くにある九寨溝などが非常に人気のスポットとなっている。

日本と中国で異なる点は、日本では大安が好まれるが、中国では発財(ファアザイ)のフアアと数字の8のバーという発音が似ている事から8のつく日が好まれることや、夫婦であつても結婚証明書がなければ同じ部屋に宿泊することが出来ないことがある。最近では地方の女性が就職や税金面などで有利な都市戸籍を取得する目的から都市の男性と結婚をしたがる傾向にあり、都市部の女性にいたっては外国人の男性との結婚を望む人がそれぞれ増えているという。大連センターの男性社員にも派手婚のチャンスが広がりますが、それ以上の覚悟も必要となりそうです。



マスターピース
最新情報

バンコクへ進出 4か国8拠点へ

マスターピース・グループでは、バンコクで日本向けコールセンターを運営するアジア・ダイナミック・コミュニケーションズ株式会社を子会社化し、今月からマスターピースグループ・タイランド株式会社として50席でサービスを開始しております。タイと日本の時差(マイナスイス2時間)を利用した夜間サービス等にも対応し、

中国・インドに続き、タイという新しいフィールドに専用線を引き込むことで、拠点数は4か国8拠点へと拡大することから、各国のカントリーリスクを軽減しながら更なる他言語対応コールセンターネットワークインフラを構築して参ります。

涙が出るちょっといい話・・・

あの日あの時

「アウトソーサーとしての存在意義を実感したあの日の2時間」
「現場にいたことが自分のモチベーションでした。人事に異動になり採用という仕事でこれからは何をやりがいにしていけばいいのか・・・」
ある日、新卒採用をお手伝いしているお客様からこんなご相談を頂いた。
私は採用とは素敵なお仕事だということを採用の大切さや考え方とともに、何よりお手伝いさせて頂いている仲間の想いを伝えた。そのお客様が「黒子」としてお仕事をさせて頂けることの私たちのやりがいと誇りを。

そして様々な準備を重ね迎えたお客様の第1回採用セミナー当日。
私はホール最後の席に目立たぬよう座っていた。20名近くの学生が集まり、お客様は壇上でお話を始めた。
「皆さんお集まり頂きましてありがとうございます。実は私は人事に異動になった時、辞めようと思いましたが、でも今日こうして皆さんにお会いできて本当に嬉しく、人事は素敵なお仕事だと心から思います。」
私はお客様が以前抱えていた苦悩を思い出し、

思わず涙ぐんでしまった。
「今日この日を迎えられたのは、悩んでいた私を支え、皆さんとお会いできるこの場を作るお手伝いをしてくださったマスターピースさんに出会えたからです。今日このホールに来て下さっています。」
正面を向いていた学生が一斉に振り返り私を見ていた。泣きながらお話しているお客様の声がホールに響き、私の目から涙がこぼれおちた・・・

MPGメンバー情報

人事部より、新たに入社・復帰した社員を中心に紹介していきます。初回は、育児休暇を取得後、11月に無事ママとして復帰を果たした天笠尚恵(あまがさひさえ)さんをご紹介します。社内では名実ともにお母さんの存在として(特に若い男性社員から?)慕われており、いまや社内には必要不可欠な存在となっています。

天笠さんの一言: 育児休暇制度のおかげで、安心して復帰することができました。やりたい事をあきらめずに済んで本当によかったです。子どもも私も、毎日楽しく元気に過ごしています。

編集後記

いつも大変お世話になり有り難うございます。この度日頃弊社とお付き合いさせて頂いておりますご担当者様宛に、社外報を月1回FAXにてお送りしていく事となりました。これを機に、弊社のことを少しでもご理解頂ければ幸いです。お客様ボイスシートに御協力頂きました皆様、本当に有り難う御座いました。今後も継続的に続けて参ります。どうぞ宜しくお願い致します。ご意見・ご要望があれば是非お寄せくださいませ。その他ご質問等御座いましたら、弊社秘書室 林、若しくは営業担当者までお気軽にお声をお掛け下さいませ。