

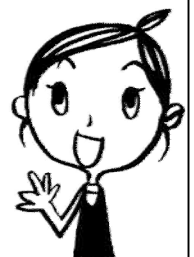
傑作新聞

1月号

火曜日



発行所：マスターピース・グループ(株)
発行者：秘書室 林 摩衣
連絡先：03 5442 7111(代)



イザツという時MPG

シリーズでクレーム対応についてご紹介する「イザツ」というときMPG。第2回目の今回は、適切な対応の重要性について、過去にMPGで実際にあったクレーム事例から見えていきます。(商品内容やサービス内容は一部変えて表現しております)

ある人気ゲームソフトの予約販売受付窓口を、担当させて頂いたときのこと。商品発送時期になつて、メーカーでの製造が予約数に追いつかず、予約者に予定日どおりに発送できなくなるかもしれないという事態が発生。有名な某インターネット掲示板にも多くの書き込みが寄せられ、「いつになつたら入手できるのか」、「入手できないのではないか」、「様々な憶測や情報が、更に混乱を生み、ユーザーの不安をあおっていました。」

そんな中、MPGのセンターに、「私はこのゲームのファン代表として、貴社からのしかるべき回答を求めます。貴社からの回答は、私がインターネット掲示板に公開し、他のファンにも知らせます。」という内容のメールが寄せられました。

クライアント様からの回答は、「今しばらくお待ちください」的な当たり障りの無い文章で、メールの送り主が納得するとは思えない内容でした。そこでMPGからアドバイスさせて頂いたポイントには、「事実をきちんとお伝えすること」。ネット上の不確かな情報で混乱している状況を鎮めるには、具体的な情報を的確にお伝えすることが先決なためだと判断したからです。

すぐさまクライアント様より、最新の在庫状況・メーカーとの交渉

状況。今後の供給情報の詳細を提示して頂き、それを元に、回答を再作成。「現状はこのようになつていきます。必ず皆様に責任を持って、正しい状況を随時お知らせいたしますのでご理解ください。」という回答を差し上げました。その結果、そのメールの送り主からは、「こんなに真摯にきちんとした回答をしてくれた販売窓口は貴社だけだった。自分が代表として他の人たちにも知らせます。」と返事が届きました。その後、某インターネット掲示板に、

「販売窓口もきちんと対応してくれているから、みんな騒ぐのはやめて、待つてみよう」というコメントとともにMPGからの回答メールの内容が掲示され、その後の不安な書き込みも減り、サポート窓口への問い合わせも沈静化しました。このように問題の解決方法が具体化していない状況で、一般的には希望的な解決情報を伝えがちになりませんが、実は出来るだけ事実を客観的に伝える事が一番の解決方法となるのです。

文責：東京コンタクトセンター長/石川

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。

《MPG お客様サポートセンター》

TEL: 0120 81 4455 (平日10時~18時)

FAX: 03 5442 7112

北京事情

北京事情:北京
センターノ大田

この日は会社。ある一
つのは毎日変わらない
空間。鍵のかかって

「オープン」な気質
いい意味でも、悪い
意味でも、基本的に
中国では人と人との
距離が近いように思
う。
例えば、密着度15
0%のエレベーター
でもみんな平気な顔
をしてお喋りをして
いる。すれ違うと知
らない人でも笑顔で
会釈してくれるし、
喋りながら手をつな
がれるからすぐに仲
良くなれたりもする。
「オープン」な性格
を持つ人が多いのは
確かだろう。
北京に来て、最も切
にそれを感じた瞬間
それは、トイレのド
アを「オープン」し
ご対面してしまっ
た瞬間だ。
「中国のトイレって
ドア無いらしいよ」
そんな噂は聞いたこ
とがある。だけど、

いない使用中のトイ
レのドアを開けてし
まったその瞬間の気
まずさつたら言葉に
できない。
さつきまで真面目な
話をしてきた人と目
が合う・・・。
「あ・・・二、二
ハオ(こんにち
は)！」「二ハオ
じゃないだろう、普
通。こういうときつ
て中国語でなんて言
うんだらう・・・。
ごめんなさい？だつ
て、私は悪くない。
いつもはすぐに同僚
に聞く私も、今回は
かりは未だ聞けてい
ない。
何でこんなことにな
るんだらう。彼女が
うっかり屋さんだつ
たのか？いや、既に
3人と対面済みだ。
考えても出てこない
し、聞くこともでき
ないこの謎に、逆に
これくらい「オープ
ン」に生きないと
な！と自らを説得さ
せている自分がある。

あの日あの時。

涙が出るちよつといい話...



昨年末、(株)旅人様(大手
電機メーカー)の派遣
を中心とした事業展開
の10周年記念パーティー
に参加した。私が最初
に訪問したのは6年前。人
材ソリューション事業部
の前身、求人広告事業部
を立ち上げて間もない頃。
私も一営業マンとしてま
だまだ知識は浅く、日々
5件訪問や、足りなけれ
ば飛び込み、夕方から15
0件コール、土日に訪問
などをしていた頃だつた。
フロムエーの2番目に
小さなサイズの原稿を片
手に訪問したのは、複数
の企業が入居していた雑
居ビル。当時の旅人様は、
社長と担当者のお二人で、
登録スタッフも20名弱
だった。私の提案の原稿
や出稿計画は、幸い結果
も伴い社長にも喜んで頂
くことができた。それか
らは私が旅人様の人事、
または経営企画の立場と
なつて派遣の免許の修得
契約書、派遣会社の動向、

3カ月毎の採用計画、
面接 採用、お客様の
紹介に至るまでのフ
ローなどを一緒に作ら
せて頂いた。このこと
が私自身の求人広告の
営業の礎ともなった。
今では60坪程のフロア
に移転され、10周年
パーティーも300名
規模。パーティーの際
に社長から「こんなに
大きくなれたのはあの
時、木村さんと出会っ
て毎週土曜日夢を語り
ながら採用や営業の仕
方などで参画して頂い
たからです。ありがと
う！」とお声を掛けて
頂いた。
現在は担当も離れ、
3ヶ月に1度近況報告
をする位の関係ではあ
るが、今更ながら1本
の電話からのお客様と
の出会いが自分の人生
お客様の会社の将来を
変えることが出来る重
要な仕事であると改め
て感じた。

編集後記

いつも大変お
世話になり有
り難うござい
ます。前回の
発行時には、
多数のご担当
者様からご意
見・ご感想を
頂き、本当に
感謝しており
ます。引き続
きマスター
ピースを知つ
て頂き、また
少しでもお客
様に喜んで頂
けるような存
在として傑作
新聞を続けて
参りますので
ご意見・ご指
摘等頂ければ
幸いに存じま
す。今後とも
どうぞ宜しく
お願い致しま
す。

文責:人材ソ
リューション事
業部長/木村