

傑作新聞

2月号

金曜日



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3回目の今回は、対応スピードの重要性について、過去に「G」で実際にあったクレーム事例から見ていく。(商品内容やサービス内容は一部変更しております。)

ある通信会社様の携帯端末オンラインショップを運営させていただいている。このチームでは、ただのオンラインショップという位置づけではなく、柔軟にお客様のお問合せやご要望に対応することを目指しているが、日々の様々なトラブルやクレームに対応するため、代替機種を迅速に発送手配しなければならぬ場面が多々ある。

ある日のトラブル。お客様より一度機種変更のご依頼を頂いたが、途中でキャンセルがあり、

しかし倉庫は間違つて機種変更の手続きをしてしまった。お客様は神戸へ出張中。運悪く、重要な会議に入る5分前、ご利用の携帯が使用不可となつてしまった。「出張中に急にデータ通信できなくなった! 仕事に影響している、保障しろ!」と、かなりお怒りの様子でお電話をいただく。

緊急度を察したスパーバイザーは、不手際をお詫びして即座に代替機種の発送をお約束。10:30の電話対応後、東京の倉庫から航空便とバイク便を駆使して、15:15には神戸のお客様のお手元へ無事に代替機種をお届け完了した。

お客様は、その手配の迅速さに非常に感謝され、「よく頑張ってくれた、社印の入った詫び状を送れとさつきは怒鳴つてしまったけど、もう詫び状

なんていらぬよ。ありがとう」とのお言葉を頂戴し、事態は収束した。

これだけ早く発送が手配できた背景には、日ごろからの準備があつた。「常に迅速に発送手配を迫られる場面が多い業務なので、日ごろから、運送会社の情報をリサーチして集めている。関東はこの運送会社が早いとか、運送会社にも得意分野があるので、その情報を駆使して最も適切な運送会社を手配したり、バイク便の会社ともお付き合いを密にしているので、

緊急の場合は様々なアイデアを提供して下さり、助けてもらえる関係を築くようにしている。」(業務担当スパーバイザー談)

お客様がお困りの状況を如何に早く解決するか。そのスピードの迅速さによつては、クレームを言つていたお客様も、企業のファンに変えることもできる。

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やりがいを与えてくれるものはありません。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: 0120-814455 (平日10時~18時)
 FAX: 03-5442-7112

成者事情

魅惑の四川料理

ここ成都市は中国南西部に位置する四川省の省都。日本にも四川料理レストランは数多くあるので、そのピリ辛料理の本場といえは想像がつくのではないだろうか。四川料理は中国国内でも特に有名で、どの地域に行っても「川菜」という看板の四川料理レストランを目にする。その料理は「辣(ラー：辛い)」、「麻(マー：しびれる感覚)」、「花椒(ホワジャオ)」というもので、これが四川料理には欠かせない調味料となっている。「四川料理」辛い」というイメージがあるが、本場四川料理は辛さだけでなく、

そこに山椒のしびれる感覚を融合したパランスの妙が人々の心を掴んで離さない。花椒は一粒噛めば、しばらくは味覚がなくなるほど唇や舌がしびれる。四川人はこよなくこの花椒を愛し、その感覚を楽しんでいる。お馴染みの麻婆豆腐もこの花椒の感覚が特徴的だ。日本でも本格的な四川料理レストランでは四川省から取り寄せた花椒を使っている。時にはしびれる四川料理を求めてみてはいかがだろうか。慣れると結構病み付きになるはずだ。もちろん本場にて堪能することも熱烈歓迎！

文責：成都センター
センター長/曲田

あの日あの時。

涙が出るちょっといい話：

2003年4月、大連センターにてデータエントリー(データ入力)業務を開始。私はその管理者となった。データエントリー業務の管理は初めての経験で、しかも全員が中国人社員という不安の中スタートした。最初に提出したテストデータの結果では、複数の入力ミスが発覚。経験の乏しい私は、異国の地で途方に暮れていた。そして、本社の担当マネジャーより電話。非難されると覚悟して電話に出ると、彼は



「ときばきと私から業務状況聞きだし、的確に原因分析と対策を指示してくれた。」「本社からのヘルプが足りなかったね。大丈夫、改善できますよ」電話を切ったあと、暖かい言葉と安堵感から、自然と涙が流れた。泣いている私を見た中国人社員は、「本社の人に怒られたの？私たちがミスしたから？ごめんなさい！」と、何度も謝ってくる。その一生懸命な姿に、余計に涙が止まらなくなつた。14席で始めたデータエントリー業務も現在は600席超の規模に。私が怒られて泣いていたと思つている当時の中国人社員たちも、現在はリーダーとなつて活躍している。MPGのアジア拡大の背景には国境を越えたグループ内の連携と現地スタッフたちの頑張りがあってと確信している。

文責：コンタクトセンター
事業部マネジャー
/石川

編集後記

いつも大変お世話になり有り難うございます。今回で3回目の発行となりまして！前回までのバックナンバーや企画内容等ご希望がございましたら是非ご一報くださいませ。引き続きキマスタピースグループ一同どうぞ宜しくお願い致します。

数字で見るMPG

MPG 総社員数 2800名
MPG 社員の最高年齢と平均年齢！4月に入社した社員が44歳！
MPG 社員の平均年齢！4月に入社した社員が44歳！
MPG 社員の平均年齢！4月に入社した社員が44歳！