

傑作新聞

3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4回目の今回は、真の理由、お客様の要望を知る大切さについて、過去にMPGで実際にあった事例から見ていく。(商品内容やサービス内容は一部変更しております。)

ある大手通信会社様が、MPGではない別のコールセンターへ会社様をご利用になり、携帯電話機種変更の特設コールセンターを開設し、キャンペーンを実施されたときのこと。その特設コールセンターに、ある日とあるお客様よりお申込みキャンセルのお電話がはいった。コールセンターのオペレーターは、その後の物流作業の流れをよく理解できておらず、既に機種変更手続きは中止できないにも関わらず、

承ってしまった。すぐに倉庫に連絡したものの、もう既に機種変更処理は完了し、運送会社に引渡し済みだった。

そこで、通常窓口のコールセンターを運営していたMPGのコールセンターに、他社コールセンター様より相談を受けた。

MPGのスーパーバイザーは、まずお客様にご連絡をし、キャンセル理由をうかがった。結果、キャンセル理由は、「シールバーではなく、ピンクを利用したかった」ということが判明した。

そこで、「では、ピンクをお送り致しますようか」とご提案をしたところ、「ピンクなら使いたい」とおっしゃっていた。MPGにて倉庫と連携し、ピンク色の端末に再度機種変更手続きをおこない、

緊急出荷、お客様には、今回の不手際をお詫びし、ご納得いただくことが出来た。更に後日、お客様からお礼のお手紙と、「手作りのストラップ」を頂いたのだ。

この対応からわかることは、「お客様の本当の要望は何なのか」を常に把握し、対応することが重要であるということだ。「ピンク色のほうが良かった」という理由から、代替機種を用意できたことで、クレームになるミスをお客様の感謝へ

変えることができたのだ。また、電話対応に直接関係のないバックエンド業務や物流の流れについても、担当しているスタッフが日頃から知識をつけていたため、状況に応じた代替案をお客様に提案することが可能となったのだ。

文責：東京コンタクトセンター/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



夕事小情

文責：バンコク
センターノ堀

通勤ダイエツト
バンコク生活をスタートして3週間、明らかに変わったことがある。それは体型。ジャストフィットだったジーパンが緩く、きつかったスカートがジャストサイズになった。その理由は朝の通勤にある。

朝、家を出ると道は縦列停止している車でびつしり。既に気温は30度近い。バンコクは至る所で渋滞が発生する。その渋滞を横目に私は船着場まで徒歩で約10分、道路沿いには所狭しに屋台が軒を連ねており賑わっている。隣の公園では屋台に負けないほどのエアロビックス音楽がガンガンに流れている。バンコクではエアロビックスが大衆的なスポーツだと聞いた。そのリズムミカルな音楽と雰囲気は引き込まれそうに

なる。船着場に着くとお気に入りのフレッシュジュースを購入するのが日課となっている。目の前でみかんを搾るので鮮度が高く、また程よい酸味があり、寝起きの体をシャキッと締めてくれる。そしてチャオプラー川を渡る船の上でまつたりと過ごす。川を渡るとさらに20分歩くので、会社に着くと全身からは汗が流れ出ている。通勤時間は40分程度、もし車を利用して通勤をすると渋滞にはまり40分を超える可能性が高い。渋滞は時間が読めない。そんな危ない賭けをするのなら確実に到着できる40分通勤コースを選びたい。そしてこの40分コースが私の体を引き締めてくれた。バンコクの渋滞は半端ないがそんな渋滞にほんの少し感謝の気持ちだ。

あの日あの時。

涙が出るちょっとしたいい話：



「チーム力が、お客様の成功を導いた」日本一新卒採用に力を入れていると言っても過言ではないお客様から新卒採用アウトソーシングのご依頼をいただいた。私はその業務の責任者として、誇りをもっていった。しかし、業務開始早々、トラブル続き。システムがスムーズに稼働せず、予測どおりの人員では仕事が出来ない。今更に受けたこともない程のプレッシャーを受けながら、毎日深夜まで仕事に

おわれていた。それでも思い通りのスケジュールでは進まなかった。数日後、別プロジェクトの後輩が「私でやれることなら」とオペレータ席に座り、オペレータ同様に電話を一生懸命にかけてくれた。数時間後、別部署の社員が「俺も手伝うよ」とオペレータに混じって電話をかけてくれた。その後もゾロゾロと、社員が席に座ってどんどんと電話をかけてくれた。その中には初めて話すような人もいたし、私が普段生意気を言っている、困らせているような人もいた。そのとき、自分ひとりですべて成功させることは不可能なんだ。今までもマスターピースというチームがあった。成功できていたんだ。と、実感した。

そのプロジェクトが終了してお客様から1通のメールが届いた。「学生の売り手市場にも関わらず、新卒採用を成功することができました。私たちの新卒採用はマスターピースさんのサポートなしでは成功しません。だから、これからも期待もしています。一緒に頑張りましょう。」と。私たちのチーム力が日本一新卒採用に力を入れているお客様の成功

編集後記

いつも大変お世話になり有り難うございます。MPGでもいよいよ新卒社員が入社してこうやとしていきます。私たちも負けないように思っています。ですが、やはりパワーが違いますね。新卒社員共々ご挨拶に伺うこともあるかと思いますが、その際には何卒宜しくお願致します！

を導くことができました。私はこのチームの一員として、働いていることに誇りを持っていきます。

文責：コンタクトセンター事業部ノ佐藤