

傑作新聞

6月号

火曜日

Japan to Brasil - 100 Years
BRASIL100
KAZUFUMI SAKAZAWA GANGA ZUMBAYOKOHAMA FC
OFFICIAL CLUB PARTNER

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」といときMPGの今回は、「クレーム対応がうまくなる為」に本当に考えたい事をご紹介したいと思います。

これまでも何度かお話をしてきた通り、電話でのクレーム対応時は普段の対応より一層の配慮が必要です。MPGでは、オペレーターの教育研修の際に、次の5つのポイントを伝えます。

- ①冷静に最後までお客様の話を聞くこと、
- ②素直に謝りお客様の言ったことを復唱しながら確認すること、
- ③お客様を尊重しながらこちらの意見を述べること、
- ④具体的な対処法を提示すること、
- ⑤感謝しお礼を述べること。

大切なお礼を述べることは、難しく考えようとすることが混乱を生みやすいという点。新入社員や新人アルバイトの、「ピシネスマナー

初期研修の際の電話応対のイロハを教えるとき、先ほどの5つの要素は、「電話応対」で重要なこととして教育しているのではないのでしょうか。つまり「クレーム対応の強化」という難しい考え方はなく、「電話応対の強化」という根本を考えると、

「クレーム対応が苦手」という事は、どういふことなのでしょう。うか。それは身に付いていないべき基本的な「電話応対」そのものが「苦手」という事だと考えています。

つまり①見えない相手に緊張してしまう、②相手の心情を理解する前にこちらの言い分をよかれと思ってしまう、③相手の意見を聞く前に、自分の意見でかぶせる、④適切なタイミングで謝罪の言葉が言えないといった事が原因となって、

「電話応対が苦手」となっている。できない「イコール」電話応対が「苦手」となっています。

そこで、どうやって「電話応対が苦手」な人に指導をしていけば良いのか。MPGで必ず実施しているのは、「自分の音声」を自分の耳で聴く」という事です。

「電話応対が苦手」な人にも共通しているのが、自分の「応対内容」の弱点や癖を理解していない事です。これは、自分の耳で外から自分の音声を聴かないと気が付きません。うまくできていても、つもりで話しているも、恥ずかしい位癖が目立っていたりします。この「気づき」があるかないかで、半分以上は指導クリアです。

会社の先輩として、自分自身や部下の「クレーム対応力」強化について考える際、私がいつも思うのは、特別なことをすれば「クレーム対応がうまく

- 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)

なると思えません。基本的な事を再度振り返り、身に付ける事でほとんどの「クレーム対応」は可能となるのです。



■ 文責：東京コンタクトセンター マネージャー / 広瀬

私たちMPGは、
「Jリーグ横浜FC」
を応援しています！

横浜FC試合観戦

チケットプレゼント情報

☆日時：7/6(日)19時～

☆場所：日産スタジアム

☆対戦：V.S.サスポルズ

☆料金：無料！

↓ご希望の方は営業担当・若しくは左記お客様サポートセンターまでご連絡くださいませ。

青小事京

北京で紅白歌合戦?!

中国人は自己アピールの強い人が多い。仕事でははつきり意見を主張し、店では横から割り込んで注文する人をよく見かける。昨年末の忘年会でも、私は中国人の堂々とした自己表現に圧倒された。借り切った会場にはなんと参加社員900人!派手な舞台にライトアップ、固定されたビデオカメラ3台での撮影。その中で社員は事前に練習を重ねた出し物を披露する。

皆緊張するだろうと心配する私の前には、激しくノッテいる社員達。「私を見て!」と言わんばかりに注目されることを楽しんでる。ガンドラから手を振り腰を振り。男女で手を絡ませながらのパレード。

ミニスカートで披露するセクシーなダンス。途中で衣装替えする司会者達。丸い日かけて予行練習まで行っただけあり完成度が高い。まるでテレビ番組を見ているようだ。

そして忘年会終了後、撮影されたビデオテープでDVDが作成され、なんとセクター入口の来客向けモニターにて約1ヶ月にわたり放映が開始された。こんなに力の入った忘年会、日本では聞いたことがない。モニターを見ながら、中国人の面目を気にすることなく、物事を楽しむ姿勢を改めて感じた。

文章:北京センター / 佐藤 真紀

あの日あの時。

涙が出るちょっといい話...



入社3年目、1つの仕事に軌道に乗りホッとしたところに、上司から追加業務が指示された。1日に10数件のメール対応。定型パターンでの返信がメイン。一人でできると。依頼からほどなくスタートしたその仕事は、初日から予想外の展開をみせる。1日に400通を超えるメール、問い合わせからクレームまで内容は多岐に渡り、とても予定のフロアでは対応しきれない。パニック寸前だった。

即座に上司や仲間には状況を報告。営業はお客様との仕切りなおしに走り回り、同じ部署の仲間が、内容によっての対応方法をマニュアル化する。他チームで活躍していたベテランのスタッフが、勤務時間を延長して対応に回ってくれた。お客様も迅速に最善の体制を整えてくださった。

膨大なメールに一つひとつ返信をかえす作業は、つらく大変だったけれど、エンドユーザーからの「ありがとう」のメールや、お客様からの「助かりました」の言葉、仲間からのねぎらいに、すいぶんと助けられた。一人でできる仕事なんてないんだ、と心から思えた経験だった。

この仕事は落ち着いた頃、同じお客様から新しいお仕事をいただいたことができた。聞き、いろんな思いがあふれて泣きそうになった。こうして、お客様とずつつながっていき、あの時の経験があるから、あの時と同じ感覚の仲間がいるからまた新しいことに向かっている。スピード・チーム力、そして経験の蓄積。それがMPGの強みだと信じている。

編集後記

いつも大変お世話になり有難うございます。日本人が、移民としてブラジルへ海を渡ってから100年が経ちます。私たちMPGは100周年を記念して活動されている宮沢和史さんを応援しています! MPG コーポレートサイト内には代表佐藤と宮沢氏の対談を掲載する等様々な活動を行っています。コーポレートサイトへも是非一度遊びに来てくださーい!

文章: 管理本部 総務部/天笠