

他業界から学ぶ気持ちの良いお客様対応

最近、商品や工事などの購入・発注時や、購入後の商品の故障・トラブル等で様々なメーカーやサービス業の方と電話や対面で話をする機会が多くあり、そのお客様対応について見習うべきことがあるなと感じましたので、ご参考になればと紹介します。

体験した先は、①家の耐震について診断事業者との打ち合わせから施工までのやりとり、②家のリフォームで建材商品の見学やそれに付随する施工事業者との工事打合せと施工、③電化製品買い替え時の店での対応や設置、修理、清掃事業者との場面、④パソコンやプリンター、通信回線の故障・トラブルでメーカーや修理事業者との遠隔操作での場面、⑤病院退院後の保険会社との保険請求の場面、市役所での高額医療費補助請求の場面、⑥銀行取引のパスワードの変更の場面、⑦不用品の買い取り業者との場面等多岐にわたりますが、窓口担当、営業担当、実務担当、点検工事担当等の対応が、昔と違って丁寧で気持ちの良さを感じた次第です。

これはどこのメーカー・事業者もお客様対応について相当教育訓練に力をいれているな、そうしなければ要望や不満、クレーム対応等にきちっと対応できず、買ってもらえない、使ってもらえない、他社に乗り換えられる、そして取り残され、競争に勝ち残れないことを知っているからだろうと感じました。

共通して云える心地よさの中身、各対応者の良いところを列記すると

- **名前をはっきり名乗る**
- **言葉遣いが丁寧**
- **笑顔と感じの良い声(笑声)**
- **何に困っているか丁寧に聞く**
- **決して焦らせない、急がせない**
- **面倒な態度を見せない**
- **注意事項のポイントを分かり易く説明する**
- **不慣れな専門用語やシステム音痴なところを分かり易く説明する**
- **こちらの要望を復唱する**
- **不明瞭なところはありませんかと再度聞く**
- **担当の対応について事後アンケートをとる** 等



云える心地よさ大事ですね！



お客様対応についてマニュアル化され、教育実践訓練をへて配置されているのだろうと感じました。

高齢者住宅業界、介護業界に携わる事業者として、果たしてこうした気持ちの良い対応が出来るだろうか！サービス業の認識があるだろうか！CS（顧客満足）経営を意識してすすめているだろうか！

様々な場面で見習うべき点が、たくさんあるのではないかと思います。



長嶺 堅二郎