

NACS東日本支部 消費者対応研究会

Vol. 4

報告

2007

『現場発 電話対応研修を創る』



1. なぜ『電話応対研修』を実施したか？

☆現場で行なう研修は業務知識、商品知識、あるいは顧客を納得させるための研修に偏っている。

☆アドバイザーやコンサルタントには即戦力が期待されている。

...が、“資格≠顧客応対”ではない。

☆それなら、我々（実務経験者）が顧客応対に本当に必要な研修を“手作り”でやろうじゃないか！

2. 研修の企画と内容

ブレインストーミングの結果...

『顧客が満足すること』
が『自分の満足』と
感じる感性を持った対応
者を育てる

にテーマを決定

3. 続、研修の企画と内容

- ①【心構え】→【話すスキル・聞くスキル】→【ロールプレイ】と内容をステップアップさせる。
- ②受講したら、『得るもの』が必ずあるようにする。
- ③そのためにも、受講後の到達レベルを、あらかじめイメージしておく。
最低ここまで出来て欲しい!
- ④『懇親会』を組み込み、コミュニケーションできる場を設け、不安を解消する。

4. 研修カリキュラムについて

1日目	自分から相手に視点を变える
2日目	コミュニケーションが できるようになる 【きくスキル・話すスキル】
3日目	感謝される対応が できるようになる 【ロールプレイング】

1日目の内容

- ①研修に臨む心構え
- ②お客様対応部門の仕事とは？
- ③主婦からお客様対応の仕事に就いて
- ④FIANAプロセス（対応理論）について

2日目の内容

- ① コミュニケーションとは
- ② きくスキルについて
- ③ 話すスキルについて



3日目の内容

① 2日目の振り返り

② 筋書きの無いドラマ

～ “マニュアル” から感動はうまれない～
(悩みの相談室・事例紹介)

③ ロールプレイ (基礎→やや応用→応用)

5. 研修一部ご紹介 1

“話すスキル” より
「お詫び」を実演します。



どちらの話し方が、気持ちが伝わりますか？

5. 研修一部ご紹介 2

スキルを学ぶ、理由を理解
しよう!

スキルの例	理由
息づかいは終わりを小さくする	きき手にとって自然に聞こえ、話し手にとって感情が言葉にのせやすくなる為
適切な間を入れる	内容にメリハリをつけ、質問しやすくなる為
お断りや依頼の前にクッションになる婉曲的な言葉を入れる	お断りなど、意に添えない事へお詫びの気持ちを表し、内容に対する衝撃を和らげる為
同じ事柄でも肯定的な意味で表現をする (例「優柔不断」→「慎重な方」)	顧客の立場や気持ちを尊重し、きき手が受け入れやすくなる為

6. 本研修の特色

単なるスキルの伝達ではなく、
何故やる必要があるのか→理由を実感してもらう
どうしたら出来るようになるのか
→体験を通じて、五感で体得してもらう



私は、消費者対応研究会
マスコットのカスタです

...できるように、
工夫しました

【なぜ理由の理解が必要なのか...】
理由がわかっている対応者は、
顧客の気持ちを前向きにする
事ができ、もっと話をしたく
なる雰囲気を作ることができる
ため。

7. 受講者アンケートより

仕事、プライベートで研修が役にたった
ことがありますか？

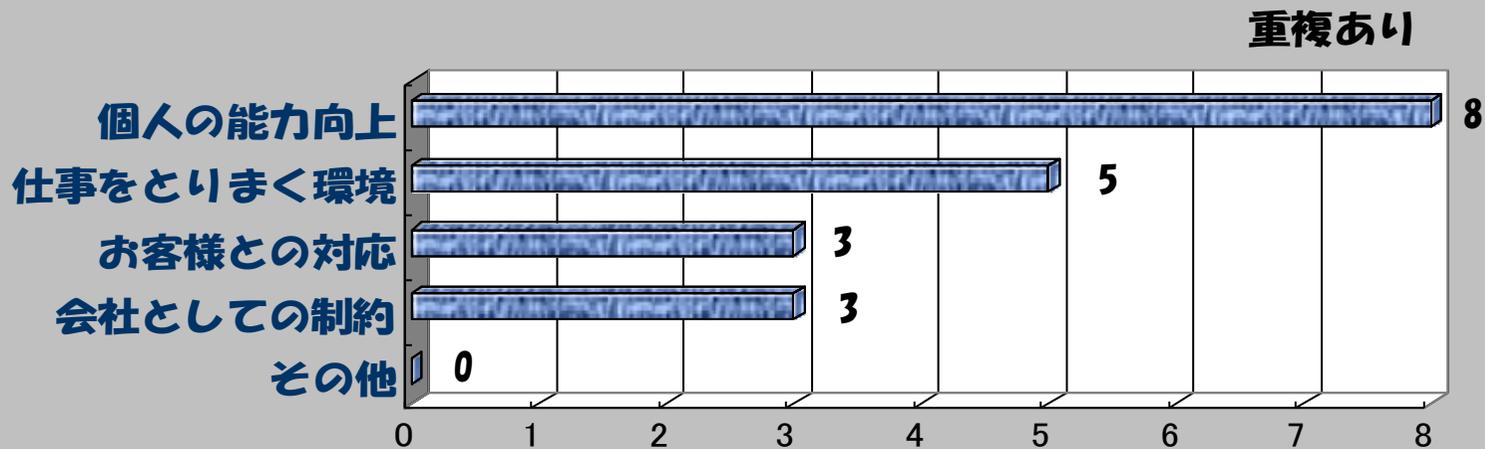


1ヶ月後に受講者
フォローアン
ケートを行った

実施時期：2006年12月

送信数：19 返信数：14

仕事上の現在の悩みは何ですか？



8. 顧客対応者に必要な資質・能力とは？



9. 今後の活動

☆ 研究・成果の発信（活動報告）

☆ 『学びの場』の提供

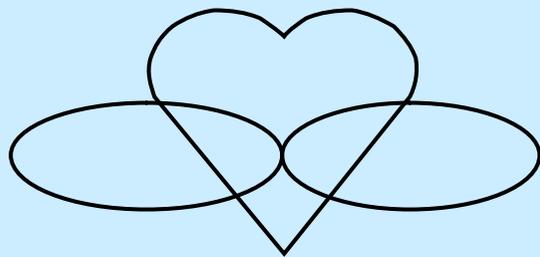
☆ 対応業務の喜びを伝える

この後、実際に研修を受講された
方のお話をいただきます

基本スタンス

受講者より

消費者対応研究会「電話対応研修」
に参加して...



Voice sound your Heart

