

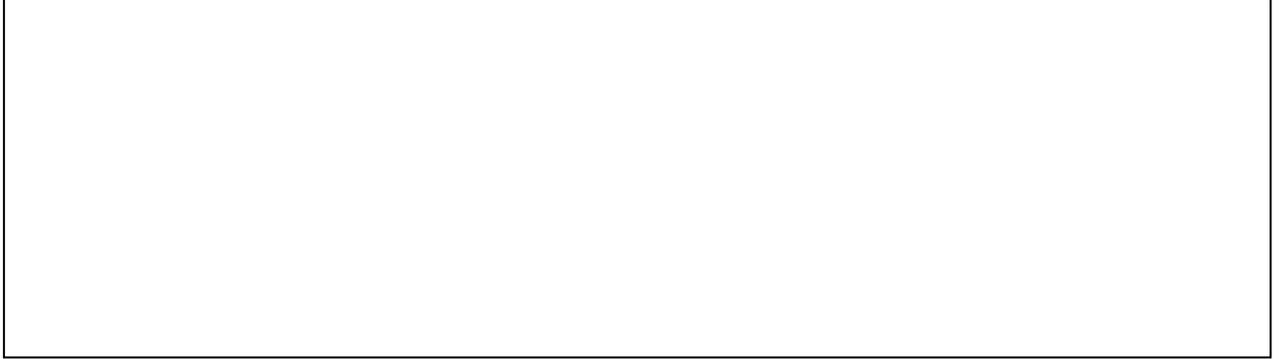


# テレコミュニケーション研修

# ● 顧客満足とは

※ 印刷用紙の裏面に記載の注意事項を必ずお読みください。

## 顧客満足とは



## 顧客満足と企業イメージの関係



MEMO



# ● 第一印象の大切さ

## 対面

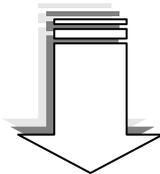
### メラビアンの法則

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションを取っています。

- ① 話の内容
- ② 話し方・声の調子 (声・調子・高低など)
- ③ ボディランゲージ (態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線)

それでは三要素のうち、それぞれどれくらい重要かということを考えてみましょう。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 話の内容	%	%
② 話し方・声の調子	%	%
③ ボディランゲージ	%	%
	100 %	100 %



## 電話

電話では相手の姿が見えないので、ボディランゲージでの印象を与えることができません。つまり、二要素（全体の %）により第一印象を決定しています。

	あなたの予想は	
① 話の内容	%	%
② 話し方・声の調子	%	%
	100 %	100 %

# ● 傾聴スキル

お客さまの状況や目的などの情報を収集するためには、お客さまとのやりとりを通じて、話をよく『聴く』ことが大切です。

傾聴のポイント { ● お客さまの話を共感的に聴く  
● お客さまの話を最後まで聴く

## 傾聴スキル

1.

..... 相手の話の合間に入れ、相手（の発言）を受け入れ、話の展開を促進する。  
「はい」「さようでございますか」など。

2.

..... 相手が話している事実に注目し、その言葉を相手の言葉どおりに返していくこと。事実を確認（復唱確認）や話の展開のきっかけとなる。

① お客さま 「慰謝料が15万しか出ないのは  
おかしいと思うんですけど…」

対応者 「 」

② お客さま 「このあいだ自動車保険の継続の証書が届いたんですけど、よく見たら頼んでいないものまで保障の範囲に入ってるんです。おたくは勝手に保険料高くしてるんじゃないんですか!？」

対応者 「 」

3.

..... 相手が話している感情に注目し、その言葉を自分の言葉で返していくこと。相手の気持ちを理解していることが伝わり、お互いの信頼関係が深まる。

① お客さま 「こちらから連絡したら折り返し連絡すると言うんだけど、2週間待っても何の連絡もないんですよ。」

対応者 「 」

② お客さま 「お金を銀行に送金しましたと言われても、近くに支店があるわけじゃないし、首が痛くて車にも乗れないからどうしようもないじゃないですか。」

対応者 「 」

4.

..... 相手の話の内容を要約して、自分の言葉で返していくこと。相手の話の内容を明確に理解し、認識のレベルを合わせることができる。また時間の節約にもなる。

# ● 質問・確認スキル

※ 本資料は、厚生労働省「労働安全衛生法」に基づき作成されたもので、著作権は厚生労働省にあります。

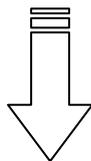
## オープン質問・クローズ質問

	オープン質問	クローズ質問
特徴	ひとつことでは答えることができない 自由に話せる	ひとつことで答えることができる 答えが限定される  (YES or NO) (A or B)
メリット	① 相手の話したいことを聞きだせる ② 相手の考え、思いなどを自由に話してもらえる	① 相手に負担をかけない ② 初対面の人や、あまり話をしたがらない人に有効 ③ 聞きたいことを直接尋ねることができる
デメリット	① 相手に負担をかける ② あまり話さない人には有効でない (初対面の人や話したがらない人)	① 聞きたいことしか聞けない ② 相手を誘導してしまう

## 質問トーク例

オープン質問	「どんな状態か、もう少し詳しく教えていただけますか？」
	「ご要望を教えていただけますか？」
	「他に気になることがあればお聞かせいただけますか？」
クローズ質問	「状況を確認させていただきますので、いくつかお聞きしてよろしいですか？」
	「事故のお日にちはいつでしょうか？」
	「ご自宅のお電話番号を教えてくださいませんか？」

※ 質問の前には必ず「クッション言葉」を入れること。



## 確認トーク例

「～ということでございますね。」 + 「かしこまりました。」
「～様でいらっしゃいますね。」 + 「ありがとうございます。」