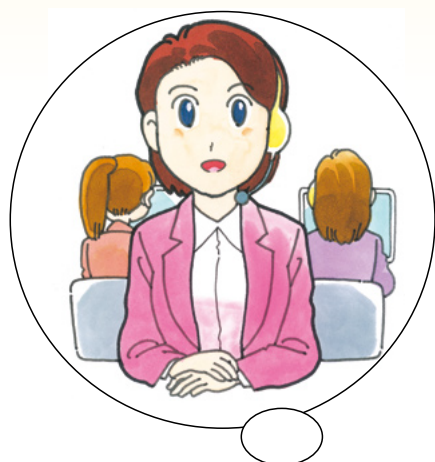


# もし<sup>2</sup>相談室

「お客様の声は宝の山」という言葉を胸に、  
今日も、電話に向かっていきます！



インタビュー

お客様相談室で働いている人は、どんな人？


私たち消費者にとって、近いようで遠い、企業のお客様相談室。最近では、多くの商品やサービスに、「お客様相談室」の連絡先が表示されるようになっていきます。


そんな「お客様相談室」で働いている人って、どんな仕事をして、どんな思いを持っているのでしょうか。

企業のお客様相談室で電話を受けられているおふたりに、お仕事の内容ややりがいなどについて伺いました。




—お客様相談室で働く人は、どんな仕事をしているのですか？

 電話やメールなどで寄せられるお客様からのお問い合わせやご意見、苦情などを承って、お答えしています。


 お客様へのご回答のほか、いただいたお客様の声を定期的に社内関係する部署に伝え、商品・サービスの改善や改良に活かしています。


—例えば、どのような内容ですか？


 『使い方はこれでよいのですか？』といったご相談、「ここがこうなっていればもっと使いやすいのに」といったご意見。また、『どこで売っているのか教え

てほしい』というようなご購入についてのお問い合わせもいただきます。

—商品・サービスの品質についての苦情も寄せられるのですよね。

 私たちは、品質のよい商品を購入者の皆様にお届けするよう努力しています。しかし、たいへん申し訳ないことに、中には具合がよくない場合もございます。

 その際は原因を調べ、お客様にはご説明やおわびをいたします。—怒っていたり、感情的なお客様への対応はたいへんではありませんか？

 お客様にご不便やご迷惑をおかけして、お怒りになったり、感情的になるのはごもっともなことです。



お客様相談室で電話を受けられているふたりにインタビュー



私たちは、お客様のお気持ちに耳を傾け、真摯に対応させていただいております。

「上司や社長を出せ！」などと言われるませんか？



お客様の中には、「社長を出せ」と言われる方もいらっしゃいます。

しかし、私たちは会社を代表して、お客様と向き合っています。ぜひ、ご対応をお任せください。

—お客様相談室で働いていて、いちばんうれしいときはどのようなときですか。



お客様からのご意見は、「宝の山」とのたとえがあります。貴重なご

意見を改善や改良に活かし、実際にお使いになったお客様から、「すごく使いやすくなったわね」「こういうのが欲しか

ったのよ」といったお褒めの言葉をいただくのと、とてもやりがいのある仕事だと思います。社内でもお客様相談室で働いてみたいという人は増えていきますよ。

—お客様相談室の役割は、広がっているんですね。



お客様相談室は、ご相談、苦情、お問い合わせなどへの対応だけが

仕事ではないんですよ。日頃のお客様とのコミュニケーションを通じて、企業としての考え方や商品・サービスに関する情報などを提供するという役割もあります。専門知識を活かして、例えば、安全な使い方を伝えたり、表示の見方やちょっとした工夫で生活が便利になる方法を提案しております。



企業がよりお客様視点で、お客様志向の企業経営を行い、よりよい

商品・サービスを提供し、お客様の信頼を得ることが、消費社会を前進させることだと、私たちは考えています。企業は、お客様の信頼を得なければ生き残っていきことはできません。そのためにも、お客様相談室の仕事はより重要なものとなっていくことと思っています。企業全体がお客様と一緒に歩めるよう、その先頭に立って努力してまいります。

ありがとうございます。これからもお仕事ががんばってください！

## & Q A

### お客様相談室に連絡したいときはどうするの？

**Q** 「使い方がわからない」、「どこで購入すればよいの」、「壊れてしまった」……。困ったときにお客様相談室に電話をしたいけど、電話番号はいついどこに書いてあるの？

**A** 電話番号は、商品や取扱説明書、ホームページなどに記載されています。相談窓口の受付日や時間は、企業によって異なります。ご確認ください。

**Q** 電話をしても話し中だったり、つながっても待たされることがあります。

**A** お客様からの電話が集中すると、話し中やお待たせしてしまう場合がございます。順番に対応させていただきますので、そのままお待ちいただくか、お掛け直しをお願いしております。

**Q** 仕事をしているので、日中は電話できないのですが。

**A** ホームページからEメールでご相談ができる企業もあります。詳しい内容をお問い合わせさせていただく場合がございますので、できれば日中に連絡が取れる電話番号をお知らせください。

**Q** 購入する前でも電話してもよいのですか。

**A** もちろん購入前のご相談も承っております。ご希望を伺い、暮らしにあったお買い物を一緒に検討し、提案させていただきます。

**Q** いままで相談したことがないので

**A** 経験豊富なスタッフが、お客様視点で対応させていただきますので、ご安心ください。購入後のご相談では、商品名や購入時期、内容についてお尋ねいたします。「電話をする前に、ち

よっと確認！ ご相談のポイント」(最終ページ)を参考にされると、ご相談しやすくなります。



# 家電

## こんな使い方していませんか？

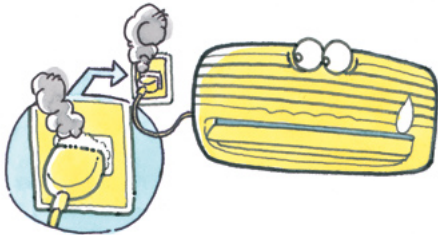
お客様相談室に、「スイッチを入れても動かない」、「いつもと違う音がする」といったご相談をお寄せいただくことがあります。

お話をよく伺ってみると、使い方が誤っていることも……。

安全・安心な使い方をお伝えするのも、お客様相談室の大事な役割です。

取扱説明書や商品には、「使用上の注意」が記載されています。安全で、安心して使用するために、必ずお読みください。

### エアコンの電源プラグ付近から発煙し、コンセント周辺が焦げてしまった



コンセントに差し込んだ電気製品のプラグ部周辺にほこりがたまり、湿気を帯びて漏電や発火することがあります(トラッキング現象)。定期的に電源プラグを抜き、乾いた布でほこりを取り除いたりしてください。

### おもちゃに入れておいた乾電池が液漏れして、洋服を汚してしまった



乾電池に浸み込ませた電解液が外に漏れてしまうことを「液漏れ」といいます。スイッチを切り忘れたり、プラスとマイナスを逆に入れるなど、誤った使い方をしないように注意しましょう。

### いつもコードを引っ張って、電源プラグをコンセントから抜いていたなら、突然プラグ付近から黒煙が出た



コードが引っ張られ被覆から電線が露出しショートして、発煙したものです。感電の危険もあります。使用を中止し、すぐに修理を依頼してください。コンセントから電源コードを抜くときは、電源プラグを持って抜いてください。

# 電話の向こうで

画 大画としゆき

これは表示改善の提案書を出さなくちゃ!

あ!

やっぱり調べたら多いわ

また使用量の目安の問い合わせだったわ

同じ問い合わせが多い気がするなあ…

お電話ありがとうございました

ご検討よろしくお願ひいたします

なるほどなあ…

気づかなかったねえ

お客様の声はありがたい!

—というところで改善会議です

あ、やった

表示見直し決定

切り口より上なので開封後捨てられました

旧パッケージ

改善

パッケージ全体のデザインにはかり気を配ってしまっていたってことか

社長

—お客様相談室を上手に利用するためのワンポイント—

# 電話をする前に、ちょっと確認！

商品を購入したり、サービスを利用して、もし困ったことがあったら、その会社のお客様相談室に聞いてみましょう。

でも、その前に一つお願いします。商品名や購入時期、気になる点などをメモしてから電話をお掛けください。お困りごとの解決の近道になります。

## ご相談のポイント (商品やサービスの種類により、該当しない箇所もあります)

相談したい事項	メモのポイント	具体例
商品について	商品名 (型番、製造年月日など)	液晶テレビ (型番 ACAP40TV、2011 年製など)
	どの部分が、どのように、使用方法、操作方法、具合がよくないと思うこと	昨日から、すべてのチャンネルで画面の映りがよくない
	購入日や購入店、購入金額 (レシートの有無) など	2011 年 10 月ごろ、○×電機△店、レシートあり
	保証書の有無	ある
サービスについて	契約した会社名や担当者名	○○会社 (△市□町)
	困っていることや分からないこと、不満な点など (契約時の説明と異なることや疑問点など)	いつでも予約できると聞いていたが、週末の予約が取れない
	契約した日時、場所 (店舗か自宅か)、契約方法など	2011年12月20日、店舗にて契約
誤飲・誤食について	契約した内容 (支払い期間や回数、内容の説明を受けたかどうかなど)	○○美容コースを××万円で契約
	飲食した人 (年齢、体重、性別、状態)	子ども (3歳、15kg、男児、よだれが多い)
	飲食したもの (種類、大きさ、量、状態、日時など)	ハミガキ (少量をなめた、1時間ほど前)
	連絡先 (電話番号)	保護者の携帯電話番号

### [誤飲・誤食に関するご相談]

- ・財団法人日本中毒情報センター 中毒 110 番 (誤飲などによる事故が起こった場合)  
一般市民専用電話 (大 阪) : 072-727-2499 (365 日、24 時間対応)  
(つくば) : 029-852-9999 (365 日、9 ~ 21 時対応)  
たばこ専用電話 : 072-726-9922 (365 日、24 時間対応、テープによる情報提供)  
(詳細は、ホームページ <http://www.j-poison-ic.or.jp> をご参照ください)

### [消費生活全般についてのご相談]

- ・消費者ホットライン : 0570-064-370 (ゼロ・ゴー・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを)  
※地方自治体が設置している身近な消費生活相談窓口をご案内いたします



消費者関連専門家会議は、お客様相談室など企業・団体の消費者関連部門の責任者・担当で組織する消費者庁所管の社団法人です。The Association of Consumer Affairs Professionals の頭文字をとり、ACAP の名前で親しまれています。消費者・行政・企業の相互理解を深めるかけ橋として活動をしています。

〒160-0022  
東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5F TEL 03-3353-4999 / FAX03-3353-5049  
<http://www.acap.or.jp>

## ACAP では生活に必要な さまざまな情報を提供しています

住まいに発生するカビを防ぐポイントや、食品を虫の害から守る方法をコンパクトにまとめた啓発冊子を下記ホームページに掲載しています。ご希望の方はダウンロードしてご利用ください。



<http://www.acap.or.jp/moshi2>