

マトリックス「A」に該当する主な対応事例

2019年度に取りまとめた「高齢者対応事例集」より		
一方的主張	クレジットカード決済のしくみが分かっていない ・締日、引き落とし日が分からない ・クレジットカードに有効期限が有るということが分からない ・クレジットカードを所有していないのに、クレジットカード払いを指定 ・本当は金融機関で発行されているクレジットカードを決済に利用しているのだが、『口座から直接引き落としされているクレジットカードは持っていない、分からない』と言い張る	ご理解いただけるまで説明するしかない
人の話を聞かない	こちらの説明を待たず、お客様自身で操作をさっさと進めてしまう	「一緒に画面を確認したいので」とお伝えし、ゆっくり操作していただくよう促す
思い込み	注意表記の中で「加減してお召し上がりください。」を「加熱してお召し上がりください」と読み間違える方がいた	「加減」を「調整」に変更
思い込み	ネット環境とスマートフォンは別物と思っている	「インターネット環境はありますか」と尋ねる際に、「インターネット環境はありますか、もしくはスマートフォンは使われていますか」と両方を尋ねる
思い込み	ディスク（CD、DVD、BDなど）の区別がつかず DVDをCD、BDをDVDと言うことがある	具体的な要望（音楽か？映像か？など）をお聞きして、ディスクの種類を判断する
思い込み	今日現在の地図がナビに表示されて当然、と考えているケースがある	ナビ用の地図情報に加工する手間が発生するので、“年”レベルでさかのぼった地図情報が表示されている、という仕組みを説明する
丁寧な確認・対応	取扱説明書の絵だけでは、うまく伝えられない内容がある	実機に触れながら、お客様の状況に合わせて説明する
丁寧な確認・対応	故障の申し出があり、修理が必要となった場合、いきなり修理すると、あとから修理代金をめぐってトラブルになることがある	故障診断をした上で、修理金額の目安を説明し修理依頼の意向有無を確認。修理前に正式な修理金額を再度連絡し、ご納得いただいた上修理を実施。（その一連の流れを修理受付時に説明）
丁寧な確認・対応	電子マネーやクレジット等の問い合わせ対応	個人情報の観点から各カスタマーセンターを案内し、簡単な説明のみに限定している。電話、メール等についても社名、部署、氏名を明確にしている
丁寧な確認・対応	使い方の誤りが多い	写真でポイントを作成し、電話ではご理解いただけないお客様には、カラーコピーを送付
直通ダイヤル	ナビダイヤルに従って問い合わせるのが苦手	70歳以上のお客さまを対象に、通話無料のシニア専用電話番号を設置した。コミュニケーターに直接つながり、ご照会に対してゆっくりと丁寧に対応している。また、お客さまが操作しやすいよう、0120-123-123のように同じ列の繰り返しとなる番号を設定
アルファベット表記	「#」や「*」ボタンの呼び方が普及・一般化していないので、ご理解いただけない	「イゲタ」や「米印」と言葉を置き換えて伝える
アルファベット表記	アルファベットが読めない	「P」を「9」の逆向き等カタチで表現する
アルファベット表記	申込や契約に現れる専門用語の意味が分からない	社内で使用している「専門用語言い換え言葉集」の追加項目として、高齢者向け言い換え言葉をCS向上ミーティングで議論
数字	郵便番号と電話番号の違いが分からない	「7桁の郵便番号をおっしゃってください」「10桁の電話番号を教えてください」と聞き取りする
短縮表記	省略言葉はわかりにくい	カードは「クレジットカード」、代引きは「代金引換」など言葉を省略せずに説明する
日本語	「さようございます」など、一般的に電話で使う敬語がわかりにくい	「さようございます」→「はい」、「（在庫などが）ございます」→「あります」など、あえて敬語をやめる
世直し気取り	こちらの指摘で勘違いに気づかれても引込みが付かなくなった	お客様の立場にたった伝え方により、ようやく収まった。お客様の年齢やキャリアに配慮した対応が必要
家族対応	配偶者、子供、嫁など、本人以外から契約、メンバー登録制度、年会費の引き落とし等の問い合わせが増える（80代～）	基本的には（個人情報であるため）、本人から連絡いただきたいと依頼する
家族対応	高齢者単身世帯の場合、本人以外が商品の仕様、契約の内容、契約者に求められること、を理解していないと、手続きが円滑に進まない	70歳以上のお客さまには、ご家族同伴で契約内容を説明するように対応している
家族対応	契約・注文時に間違えたり、注文したことを忘れたりする	前もって家族情報を把握しておき、ご家族の方に同席していただく
家族対応	ご本人の注文などに対し、ご家族の方から確認の連絡をいただくことがある	ご家族様からご連絡があった際、連絡が取れる体制の構築
判断力の低下	理解できていないのに、なんでも「はい」という	違う言葉に置き換えながら、もう一度説明する。そして、「ご理解いただけましたか」と、理解しているか確認する
用心深い	電話をかける却不審に思われる	・自分の名前を伝え、折り返しのご連絡をお願いする ・お客様の電話に、通話無料の電話番号（本社お客様相談センターの番号）が表示されていることを強調する ・販売会社の担当営業スタッフがこの電話がかかってきたことを伝えていただき、担当スタッフから電話をかけてもらう
話が要領を得ない	注文意思だけ言われて電話が切れてしまうなど、配送に必要な情報などが聞けていない。また、矛盾した返答で、会話が成立しないこともある	住所が分かる場合は文書で確認する。連絡先が分からなかった場合には、もう一度連絡が来るのを待つ

マトリックス「A」に該当する主な対応事例

2019年度に取りまとめた「高齢者対応事例集」より

新技術	「ブラウザ」が分からない、どのブラウザを使っているかが区別できない	インターネットを立ち上げる際に、どういう形のアイコンをクリックしているか確認。こちらから、eに黄色の輪っかがかかっているアイコン（IE）なのか、赤と緑と黄色の丸いマークのアイコン（Google Chrome）をクリックしているのか伺い、ブラウザ特定
新技術	セルフレジでの支払い操作が分からない	レジ後方に配置したアテンダント（お客様係）が操作案内する。または通常の有人レジを案内している
新商品/サービス	商品名の特定が困難	JANコードを読み取っていただく
新商品/サービス	スマホはすべてiPhoneだと思っている（Androidが分からない）	「りんごのマークのある機器ですか？ついていない機器ですか？」と聞いて機器を判別
新商品/サービス	各種ポイントカードやポイントの区別がつかない	たとえば、Tポイントカードの説明では、カードに黄色と青のマークがついているカードをお持ちかを伺う
新制度/ルール	マイナンバーカードとマイナンバー通知の違いが分かりにくい	プラスチックor紙の違いを補記して、受け入れを促進