

# 疑問・苦情を受け止める仕組み

## ～サントリーのお客様対応のチェックリスト～

顧客の疑問や苦情をしっかり受け止め、それを改善に結びつけることでマーケティングのレベルを向上させることができます。しかしそのためには、顧客との接点となる窓口の対応にバラツキがあってはいけません。サントリーのお客様センターでは、3カ月に1度、下のリストで対応マナーのチェックをしています。

### 1. お客様を待たせていませんか？

- ア. 電話がなったら3回以内に取り、まず「はい、〇〇〇です(ございます)」と名乗る。
- イ. 必要に応じて、折り返しお電話を申し出る。
- ウ. 電話のたらい回しはしない。
- エ. 答えを調べるのに、時間がかかりすぎていないか？

### 2. お客様の要件・質問を十分にうかがっていますか？

- ア. お話を十分うかがい、ご質問の本意はなにか、ご要望はなにかなどを的確に把握する。
- イ. お客様に対して、十分な配慮をする。
- ウ. とくに製品をご指摘の場合は、必要事項は漏れなくうかがう。
- エ. 必ずメモを取り、かつ重要な事項(電話番号など)は復唱、確認を取る。
- オ. 明るい声ではっきりと。明瞭で、丁寧な言葉遣いをする。
- カ. 電話をしている人の周囲は静かに。

### 3. お客様の立場に立ち、丁寧でわかりやすく的確な説明をしていますか？

- ア. つねに「お客様ははじめて知る事柄なのだ」ということを忘れずに。
- イ. 正確な情報・資料に基づいて説明する。
- ウ. 専門用語は使わない。
- エ. 親しみを込めたつもりの言い方が、なれなれしくならないよう、あくまで相手はお客様だということを忘れない。
- オ. 非がお客様にあると思われる場合も、お気持ちをうまく受け止めた説明を心掛ける。
- カ. 誤解を与えない言い方をし、拒否すべきことは、はっきりと拒否する。

### 4. お客様に満足していただけましたか？

- ア. お答えの内容に満足されたかどうか、他に質問はないかを確認する。
- イ. 可能なかぎり一言情報を付け加え、何かプラスアルファを得ていただくことができるようにする。
- ウ. 必要があれば、資料などの送付を申し出る。
- エ. お電話をいただいたことに対するお礼の気持ちと今後のご愛顧をお願いする。
- オ. お客様がお電話を切られたことを確認してから、ゆっくり受話器を置く。