

過去問にチャレンジ！ 第9回ベーシックレベル出題より抜粋

●筆記試験 第9回ベーシックレベル出題より抜粋

1.【数字に直結するCSの基本理解】 CSの基本理解について、次の()内に当てはまる語句を、下記語群から選びなさい。

お客様と企業の関係は(①)というビジネスの関係であることは言うまでもありません。つまり、その関係を大切にし、(②)につながる行動を行うことや、お客様の真のニーズを見極め、(③)を行わないことがCSの本来の意義であるといえます。さらに、CS経営は単なるスローガンではなく、(④)であると理解することが必要であり、(⑤)は中長期に及んだ結果＝数字として実現されると考えるべき時代です。

ア. 企業優位の経営方針 イ. 顧客関係 ウ. 信頼 エ. 協働
オ. サービス品質 カ. 実現すべき経営方針 キ. 高額なサービス
ク. 個人的なサービス ケ. 実績 コ. 不必要なサービス サ. 販売・収益
シ. パートナー ス. CRM

2.【顧客対応に必要な法的知識と営業手法】

(1)コンプライアンスと企業倫理について、次の()内に当てはまる語句を、下記語群から選びなさい。

消費者をはじめとする(①)からの企業評価や、長期的な企業価値を高める基盤として、法令遵守(コンプライアンス)、企業倫理(ビジネス・エシックス)の重要性が認識されるようになりました。特に、企業に求められるのは、「法を犯さない」だけではなく、(②)をとることです。しかし、コンプライアンス(法令遵守)と言われると、多くの人は「会社が法律を守るといふこと」と思ってしまいます。そうならないためには、社内での周知徹底と(③)を構築し、全社員が(④)を持つことが大切です。

ア. 管理システム イ. 危機意識 ウ. リスクの少ない行動 エ. 顧客 オ. 投資家
カ. 当事者意識 キ. ステークホルダー ク. 社会的に正しい行動 ケ. チェック体制

(2)景品表示法(不当景品類および不当表示防止法)の説明において、()にふさわしい語句を書きなさい。

①優良誤認・・・商品・サービスの品質、規格その他の(①)についての不当表示
②有利誤認・・・商品・サービスの価格その他の(②)についての不当表示

3.【電話対応で学ぶCSコミュニケーションの基本テクニック】

(1) ビジネスの理解についての説明で誤っている説明部分の番号を選び、正しい語句を解答欄に書きなさい。

企業対企業の対応では、①企業の収益拡大を第一に考えることが必要である。そのため、②時間意識や③コスト意識をもった④手際のよい対応が求められます。一方、企業対顧客の対応では、⑤問題解決の支援をすることが大切です。また、お客様の⑥嗜好や⑦適性を重視しなくてはなりません。それらを踏まえて、⑧丁寧に対応する必要があります。

(2) 以下の応対の空欄に当てはまるふさわしい言葉を、下記語群から選びなさい。

ただし、同じ言葉は2回使わないこととする。

<加工食品の素材の生産地についての問い合わせ>

お客様：申し訳ないのですが、そちらの会社で扱っている「サラダ感覚！蓮根」の生産地を教えて欲しいのですが。

応対者：かしこまりました。お問い合わせいただきました商品の蓮根は、恐らく茨城県産でございます。

お客様：そうですか、では、まちがいなく国産なのですね。

応対者：はい、ご安心ください。(①)の商品は、全国でも有数の蓮根生産農家と栽培契約をしており、安全には自信がございます。

お客様：なるほど・・・でも、「国産」とだけ袋に書いてあったので、心配になってしまって。娘が毎日、サラダに入れて食べていたものですから。

応対者：さようでございますか。(②)。

お客様：本当に大丈夫なんですよ・・・。これだけ「偽装」が続くと、消費者は不安になってしまいますよ。

応対者：お客様、(③)。私どもの世相を踏まえた配慮が足りず申し訳ございません。実は、蓮根にも、「旬の時期」がございます。その時期に合わせて、産地が変わるために、「国産」とのみ記載しておりました。例えば、10月、11月は茨城県が生産地になります。

お客様：そうでしたか。それなら安心ですが。

応対者：(④)、今、お手元にある商品の袋の右上にある製造日をお教えいただけますでしょうか？その時期によって、生産地を特定することができます。

お客様：なるほどね・・・そこまで言うのであれば納得できますよ。

ア. 弊社 イ. お買いなつたということでございますね ウ. 失礼ですが

エ. サラダに入れて召し上がったということですね

オ. 全く問題はありませぬ カ. もしよろしければですが キ. 私ども

ク. 恐れいたします ケ. ご不安なお気持ちは十分にお察しいたします

コ. いつもお買い上げをいただきまして、ありがとうございます

4. 【クレーム対応力検定R問題でリアルスキルをアップ】企業にとっての「クレーム」の価値についての説明で、次の()内に当てはまる語句を、下記語群から選びなさい。

お客様からの不満の声やクレームをいただくことは(①)と考えるべきです。不満を感じていても、「もうここは利用しないから」と心に決め、黙って去っていくお客様もいます。その中で、あえてクレームを言うてくださるお客様は、問題解決のための具体的な行動や改善に(②)をもっています。社内で気づかなかつた問題点を教えてくれ、よりお客様に価値の高い商品・サービスを提供できるように助言してくれる味方であるといえます。企業にとってクレームは、CSを高めるための(③)であると考えられるでしょう。

ア. 貴重な情報発信 イ. 望ましいこと ウ. 憂慮すべきこと エ. 信頼感

オ. 期待感 カ. 企業の売り上げ キ. リピーター ク. 顧客感動 ケ. 期待すべきこと コ. 大量消費者 サ. 貴重な経営資源 シ. 閉塞感

解答 1. ①シ②サ③コ④カ⑤ケ 2. (1) ①キ②ク③ケ④カ (2) ①内容②取引条件

3. (1) ⑦価値観 (2) ①キ②コ③ケ④ク 4. ①イ②オ③サ

●実技試験 第8回ベーシックレベル 実技試験

<解説>第8回の実技試験では、カスタマーサービス担当部門でのクレーム応対を出題。ヘルプデスク型コールセンターを設定していますが、営業部署や品質保証担当部署での対応であっても、対応に求められるプロセス構築の能力や対応技術は同じです。理解度レベルの異なる顧客への納得度の高い説明スキルを土台に、クレーム対応という交渉スキルの習得度を測定します。ユーザーへのサービス向上が、消費者コミュニケーションの観点からも重要であることをこの機会に再認識していただくことになります。また、顧客と営業部署が円滑なコミュニケーションを築くための支援は、クレーム対応者が常に視野におかなくてはならないということも理解していただきます。

<出題>

以下の状況において、顧客からの「使えない」「どうしたらよいか、わからない」「説明がわかりづらい」という入電に対して、どのように対応をすべきか。消費者イズムを踏まえた対応、ビジネス・営業戦略を踏まえた対応を総合的に考えなさい。*実際の解答は、お客様の言葉が書かれたスクリプト用紙の空白部分に対応者の言葉を作成します。

「CSスペシャリスト検定に1回で受かる本」をご参照ください」

<状況設定>

1. 株式会社ジャスティエー電子は、コピー機、複合機を中心とする OA・情報機器関連の製造販売会社である。企業のポリシーは①安心と信頼を未来へつなぐリーディングカンパニー ②快適なビジネス環境創りをサポート。
2. 取り扱い商品および WindowsVista 対応に関する情報は別紙資料のとおりである。一部ハイブリッド複合機 64bit 版の WindowsVista 対応は、サポート担当が訪問してダイレクトに行っている。尚、ユーザー登録は任意でユーザーが行う。
3. ジャスティエー電子では、代表電話に入電があった場合には、内容にかかわらず、お客様相談センターにつなぐことにしている。理由は、業務知識が豊かな社員が、説明や担当部署等を判断することが、迅速で誤りがないと考えている。お客様相談センターは全商品、サービス、企業活動全般への苦情やクレームを中心に対応している。お客様サポートセンターは、修理受付、故障対応を中心としたヘルプデスク型コールセンターである。
4. 高山会計事務所には、事務担当者が3名在籍しているが、PC等に強い担当者はいない。
所在地 東京都新宿区西新宿 3-3-10 電話番号 03-5727-1455
事務機器担当者は、澤田由紀子である。(入社5年目の中堅社員)
5. 高山会計事務所が購入している機器は、コンプリート・プリンターPCIS2210
ハイブリッド複合機RAHB3320-64bit版の2種類である。事務所内で使用しているパソコンを一斉に買い換えたところ、WindowsVista であるために、2種類の機器が使用できない状況にある。
* USB接続使用、ネットワーク接続使用については、事案を考える上では問題視しないものとする。
6. 高山会計事務所のサポートは、エリア担当である東京中央営業所が行う。各エリア担当営業所では、専用のサポート担当者を用意しており、迅速な電話対応と巡回対応サービスを徹底している。

以上