

プロフェッショナルレベル過去問題(一部抜粋)にチャレンジしてみましょう！

CS スペシャリスト検定 《プロフェッショナルレベル》

状況設定

設問: 以下の状況下において、お客様サービスセンターの責任者(二次対応者)として、お客様の質問に回答してください。

1. 株式会社シティーライフ電機は、家電のメーカーである。オーディオビジュアル製品を中心に製造しているが、最近では洗濯機や冷蔵庫、電子レンジなどの家庭電器製品にも力を入れている。企業の経営ポリシーは「新・快適ライフ宣言 環境と新しい価値創造を目指して」である。
2. お客様は、橋本由美子様(ハシモトユミコ様)
＜事案の経緯＞
 - ①2010年6月15日11時 お客様サービスセンターに問い合わせ入電
要件:購入して4年目(2006年6月購入)の洗濯機が洗っている途中で排水してしまい、エラー表示が出て止まってしまう。故障ではないか?との問い合わせ。
 - ②お客様サービスセンター 山中が第一対応を担当する。トラブル状況から、機械故障の可能性が低いと判断した。そこで取り扱い説明書に記載のある「故障かな?それとも?自己診断チェック」をご覧くださいように説明したところ、「説明がわかりづらい。故障ではないのか?4年というのは洗濯機の寿命なのか?」と質問を受けた。その際に「寿命は使い方によってもちがう」と簡単に答えたことから、「責任をもって説明してくれる人に代わって欲しい」と強い要望を受けた。責任者が席を外していることから、折り返しの電話を約束した。(10分後に電話)
 - ③橋本様は、ご家族4人。ご息子が二人おいでになり、サッカー部のため、洗濯は1日も欠かすことができないとのこと。一昨日から2日間、同じ症状が続き、やむなく、手洗いをした後に脱水機能のみを使用しており、大変お困りである。
 - ④2日ほど前から、ご贈答品でいただいた洗濯洗剤を使い始めているが、コンパクト型の洗剤(量が少なくても十分に洗う力がある)であることを理解していないために、今までの通常量を使用していた。こういったケースは洗濯機を洗い機能で止めてしまう原因にもなることが、「故障かな?それとも?自己診断チェック」にはその説明が記載されている。
【説明記載内容】
※洗濯中に排水してしまう原因として次の可能性があります。
 - ①お使いいただいている水量が多い場合
 - ②選択洗剤の泡立ちが多い場合
3. シティーライフ電機では、お問い合わせをいただいたお客様に対して無料点検サービスを行っている。これはお客様の抱えているトラブルにいち早く、親身にお役に立つことにより、買い替え時の自社ブランド選択を後押しする効果をもたらすことに期待している。フィールドサービスにはかなり力を入れており、訪問スケジュールはスムーズに流れている。午前中にご要望いただいた訪問サービス依頼は、翌日の午前には伺うことができる体制を整えている。ただし、故障が発生している場合の修理については有償修理の場合もあることは訪問前に説明をすることになっている。
4. 洗濯機の寿命は8年と算定している(自社データより)。しかしながら、8年間は壊れないということではなく、自社データからの算出に過ぎない。あくまでも、使用量や使用方法によって、モーターへの負荷などに差が出るので、寿命は目安に過ぎない。当試験においてはこの点は、一般的な理解レベルとして判断しても問題がないと設定する。

【口頭試問・設問】

＜説明＞シティーライフ電機のお客様サービスの現場責任者として解答を考えてください。また、設問は 2 題ですが、それぞれについて、お客様から企業回答を求める発言があります。そのお客様の発言に対して、直接、そのお客様に話すつもりで教えてください。

＜第一問＞ お客様:「取り扱い説明書に書いてあるって言われたけれど、普通の人はそんなの読まないんじゃないの？」

＜第二問＞ お客様:「サポートセンターとかお客様相談室とかの電話で説明してくれる人って、お客様の生活にまるっきり興味がないみたいで素っ気ないように感じるんだけど、教育はしているの？」

＜模範解答＞

第一問解答例①:「取扱説明書については、正しくお使いいただくためにお読みいただくようお願いしております。お客様に取りましても安全で快適なご使用方法をご理解いただけると存じます。取扱説明書は安全にお使いいただくための正しい使い方や設置について、ご使用中ご注意いただくことも図をつけてわかりやすく記載しております。ぜひともお読みいただきますようお願いいたします」

第一問解答例②:「残念ではございますが、お読みにならないお客様もおいでになります。私どもシティーライフ電機では、安全、便利に製品をお使いいただくために、ぜひ、お読みいただきたいとお願いしております。私どもシティーライフ電機では、消費者庁の方針を真摯に受け止め、お客様のお役に立つことができる取り扱い説明書を作成につとめております。取り扱い説明書には、故障を防ぎ長くご愛顧いただくためのご注意なども記載しております。ぜひ、この機会にご一読いただければと存じます」

第二問解答例①:「厳しいご指摘をいただいたと考えております。担当者への教育に不足があることを痛感した次第です。お客様の立場にたつというサービス本来のあり方をもう一度、現場の教育で強化いたします。少しお時間をいただきますが、毎日の現場教育での成果を〇〇様にもご実感いただけるよう、取り組んで参ります」

第二問解答例②:「ご不快な想いをさせてしまい申し訳ございません。私どもといたしましては、お客様の立場になりわかりやすいご説明をしております。またお客様対応や製品の知識について、定期的に研修を実施しております。これからはお客様のご期待にお応えできるように、しっかりとお客様のお声を受け止めまして、お客様と強いかかわりを持ったコミュニケーションを実現できるよう努力して参ります」