

● ● ● ● ● コンタクトセンターのプロから学ぶ

ビジネス コミュニケーション

電話対応の基礎とビジネスマナー

公式テキスト

コンタクトセンター検定試験
エントリー資格 試験範囲完全対応
CMBOK2.0準拠

Entry

CONTENTS

コンタクトセンター検定試験の概要	6
------------------	---

Chapter 1 コンタクトセンターについての基礎知識 9

1-1 コンタクトセンターとは？	10
【1】コールセンターとコンタクトセンター	10
【2】コンタクトセンターの役割	14
【3】コンタクトセンターの利害関係者	16
【4】コンタクトセンターの運営について	18
1-2 職場としてのコンタクトセンター / ポジション	22
【1】コンタクトセンターの組織	22
練習問題	25

Chapter 2 マナーと心構え 27

2-1 コンタクトセンターでのマナーとルール	28
【1】センター内でのマナーとコミュニケーション	28
【2】守るべきルール	31
2-2 仕事をする上での心構えと準備	37
【1】仕事をする上での心構え	37
【2】コーチングを受ける時の心構え	38
【3】業務の達成	40
2-3 モチベーションの維持・ストレス管理	42
【1】モチベーションの維持	42
【2】ストレス管理	43
練習問題	45

コン検 公式テキスト
ビジネスコミュニケーション
CMBOK2.0 準拠

©2013一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会 All rights reserved.

本書の内容の一部あるいは全部を無断で複製（コピー）することは、法律で認められた場合を除き、著作者および発行元の権利侵害となりますので、使用の場合は、予め当協会宛に許諾を求めてください。

※発行者および編集者は、本書の使用によるコンタクトセンター検定試験の合格を保証するものではありません。

※コンタクトセンター検定試験問題は非公開です。本書に掲載している練習問題は、実際の試験問題と同様の仕様にて作題し、精査した問題ですが、実際の試験での出題を保証するものではありません。

※本書の出版にあたっては正確な記述に努めましたが、発行者および編集者のいずれも、本書の内容に対して何らかの保証をするものではなく、内容に基づく如何なる運用結果にも一切の責任を負いません。

※本書に記載されている会社名、製品名はそれぞれ各社の商標および、登録商標です。

※本書では、TM、®、©は割愛しております。

CONTENTS

Chapter 3 お客様対応に必要なスキル 51

3-1 電話対応の基礎 52

- 【1】話し方の基礎 52
- 【2】言葉遣いの基礎 57
- 【3】会話の基本テクニック 66

3-2 非電話対応の基礎 69

- 【1】Eメールにおける対応 69
- 【2】その他チャネルにおける対応 72

3-3 文書作成の基礎 73

- 【1】文書作成の基本 73

3-4 パソコンスキルの基礎 76

- 【1】パソコン/オペレーター用端末の操作 76
- 【2】情報の検索 82

練習問題 84

Chapter 4 お客様対応に必要な基礎知識 93

4-1 サービスの基礎 94

- 【1】サービスとは何か 94

4-2 お客様対応の基礎 95

- 【1】お客様対応の基本的なプロセス 95
- 【2】お客様対応とお客様の満足 98

4-3 コミュニケーションの基礎 101

- 【1】コミュニケーションについて 101
- 【2】コミュニケーションの基礎知識 102

4-4 クレーム対応の基礎 107

- 【1】クレーム対応 107

練習問題 113

Chapter 5 お客様対応を支えるシステムとマネジメント 123

5-1 お客様対応を支えるシステム 124

- 【1】コンタクトセンターで活用されているシステム 124

5-2 お客様対応を支えるマネジメント 129

- 【1】業務量の予測とシフト計画 129
- 【2】リアルタイム調整 132
- 【3】モニタリング 134
- 【4】働きやすい環境作り 135

練習問題 137

索引 142

㉓ クレームや要望の対応方針

どのような窓口にも、クレームや要望はつきものです。組織としてどのように対応していくか、その方針が必要です。

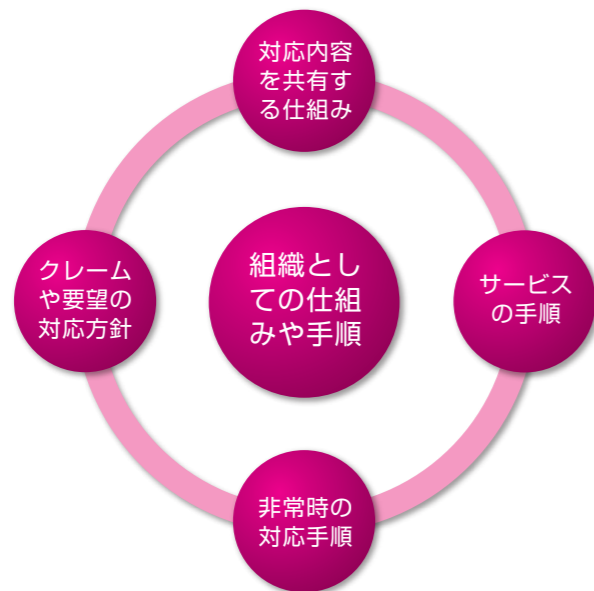
㉔ 非常時の対応手順

災害時などの非常時に、どのようにお客様へのサービスを維持していくか、その手順が整理されている必要があります。

㉕ 情報を共有する

お客様との対応に必要な知識を、組織で共有することで、お客様の問題を迅速に解決することができます。

コンタクトセンターは、組織としてお客様の期待するサービスを作り、提供することが大切です。



【3】コンタクトセンターの利害関係者

学習ポイント

- コンタクトセンターの2つの“お客様”を知る
- クライアントの意味を理解する

ワンポイント

コンタクトセンターの利害関係者を知り、クライアントの意味を理解しましょう。

① コンタクトセンターには2つの“お客様”がいる

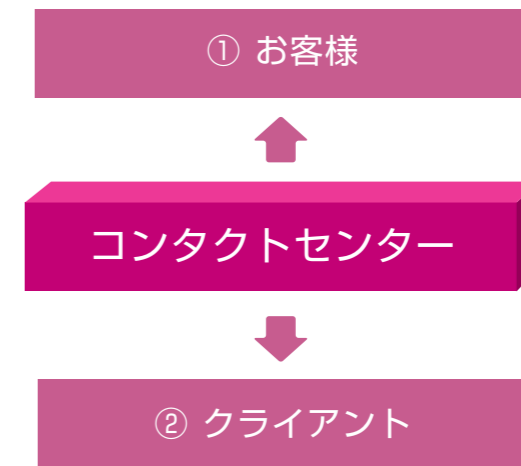
利害関係者とは、何でしょうか？

利害関係者はステークホルダーともいい、組織に直接的・間接的な利害関係がある組織や人をさします。

コンタクトセンターの一番の利害関係者は、コンタクトセンターを利用する「お客様」といえますが、「クライアント」と呼ばれる、もう一つの大事な利害関係者（組織）がいます。

① コンタクトセンターの利用者＝お客様

② コンタクトセンターのクライアント



② 「クライアント」とは

クライアントとは、コンタクトセンターに、自分のお客様の対応を委ねている組織のことです。社内のコンタクトセンターであれば、クライアントは、経営陣や、営業部門、企画部門など、顧客対応全体の方針を決定している組織（部門）といえます。社外にコンタクトセンターを業務委託している場合は、クライアントは、業務を発注している会社（発注者）となります。

1 ストレスとは

ストレスとは、外部からの刺激を受け、身体に起こる反応とその原因となる刺激（ストレッサー）のことをいいます。コンタクトセンターはストレスの多い職場であるため、ストレスの緩和を行うことが重要です。

2 ストレスの原因となるもの

1 コンタクトセンターで発生するストレスの原因

- Ⓐ 過剰労働
- Ⓑ 時間の不足
- Ⓒ 業務上のプレッシャー
- Ⓓ 知識・トレーニング不足
- Ⓔ 休養不足
- Ⓕ 私生活の問題
- Ⓖ 管理職とオペレーター間の問題

ストレスを溜めないためには、気分転換や職場内のコミュニケーションを通じて、ストレスをうまくコントロールすることが大切です。

2 ストレス軽減の方法

- Ⓐ 良いストレスを理解する
適度なストレスは、集中力や仕事への意欲などを生み、生産性を上げる効果がある
- Ⓑ ストレスの兆候を知る
- Ⓒ 適切な休養、運動をする
- Ⓓ 自分の時間を作る
- Ⓔ 仕事以外の活動に参加する
- Ⓕ 話を聞いてくれる、気の合う同僚や仲間を作る

ワンポイント

ストレスを解消することも、社会人として求められる能力であることを認識しましょう。

ワンポイント

難しいお客様対応をした後などは、気持ちが高ぶったり、のどが渇くなど、ストレスの兆候が表れることがあります。ストレスの兆候を感じたら、SVや上司に相談し、休憩をとるなどして、ストレスを軽減しましょう。

練習問題

問題1

個人情報保護法が対象とする個人情報にあたるものはどれですか。

- ア. 氏名、生年月日、住所が記載された顧客リスト
- イ. 企業の名称、住所、電話番号など特定の企業が識別できる情報
- ウ. 記名式アンケートから回答結果だけを抽出して作成した報告書
- エ. 顧客の性別、年齢別の分布が表示された報告書

問題2

コンタクトセンターにおける個人情報の漏洩防止のためにオペレーターが取るべき行動として、正しいものはどれですか。

- ア. 食事休憩で離席する時、机の上に個人情報が見える形で席を立った。
- イ. 業務終了後、個人情報が載っている書類は、所定のキャビネットに保管し施錠した。
- ウ. 著名人のものと思われるカードの利用内容を業務上偶然発見し、家族に著名人の利用金額について話した。
- エ. メモを取る紙がなかったので、しかたなく自分の手帳にお客様の名前・住所・電話番号をメモした。

問題3

時間管理を考慮したオペレーターの行動として、最も適切なものはどれですか。

- ア. 朝起きたら熱があったため、病院で診断を受けてから会社に連絡をした。
- イ. 休憩時間中に上司から仕事の話がされたため、自己判断で休憩を5分延長した。
- ウ. 電車遅延で出勤が遅れそうだったため、すぐに会社へ連絡をした。
- エ. 時間管理の基本は、始業時刻ちょうどに会社に到着し、終業時刻ちょうどに退社することだ。

問題4

コンタクトセンターの勤務を説明している文章として、正しいものはどれですか。

様に不快感を与えてしまう話し方もあります。

- ㊤ 「昨日お電話いただきましたのでえ↑」「さっそくお送りいたしましたがあ↑」のように句読点、文節の切れ目で語尾が上がる、あるいは伸びる、強くなる。
- ㊦ 「おはようございまぁ～す」「失礼いたしますう～」「ありがとうございますまぁ～す」のようにあいさつの語尾が伸びる。
- ㊧ 「本日もご連絡いたしますので——」「本日もご連絡いたしますが——」のように、接続助詞でセンテンスを止める。

4 お客様が理解できない専門用語、社内用語

オペレーターの実験を積むと取り扱う商品、サービスの知識が増えていきます。同時に専門用語や社内や業界でしか通じない用語も覚えることになっていきますが、そうした用語をお客様が知っているとは限りません。お客様が理解できない専門用語や社内用語の使用は避けるか、きちんと説明してから使いましょう。

【3】 会話の基本テクニック

学習ポイント

- あいさつや名乗りの重要性を知る
- 相づち、復唱の電話対応での役割を理解する
- クッション言葉・結びの言葉の効果を知る

1 名乗り

電話対応の基本を構成する要素は大きく分けて「オープニング」「用件を聴く」「用件を話す」「クロージング」です。最初は名乗りです。電話をかけた時も受ける時も、お客様が持つ企業の第一印象は15秒で決まるといわれています。コールがスムーズにいくかどうかや、会話全体の印象を決定する大きな部分が第一声にあるといっても過言ではありません。

ワンポイント

鏡を使い、笑顔を作ってから電話に出ることで、明るい対応を行うことができます。

ワンポイント

「ありがとうございます」

「コン検センターでございます」

山なりにすることで、語尾の間延びや強く発音することが少なくなります。

ワンポイント

復唱確認をするときは、イントネーションとポーズを使って、確認点を際立たせましょう。

ワンポイント

お客様に重要な内容を伝える時は、声の調子を変えて話す（プロミネンス）スキルを活用しましょう。

【名乗りのポイント】

- 1 はっきりと誰であるかが相手にわかり、ソフトな感じで話しやすい雰囲気を作ること。
声の大きさ・発音・イントネーション・スピード等に気をつける。
- 2 正しい姿勢を作る。
- 3 声の高さはややキーを上げ、声の大きさはやや大きくする。
- 4 早口にならないよう一音一音、丁寧に発音する。
- 5 イントネーションは「山なり」にやわらかく言う。
- 6 長い会社名やフレーズとフレーズの間（あいさつ、会社名、部署名、自分の名前と順番に言う時の切れ目）には、適度な間（ま）＝ブレスを入れる。

2 復唱確認

電話は文字情報を使わず、耳だけで聞き取るコミュニケーションツールです。したがって、内容の聞き間違いを避けることに注意を払わねばなりません。聞き間違いを防ぐ手法が復唱です。復唱は基本的には、お客様の後について繰り返します。また重要事項は再度確認するために、電話の最後にまとめて行うこともあります。

【復唱を行うべきことの例】

- 1 問い合わせ内容
- 2 固有名詞（名前・会社名・住所等）
- 3 数詞（商品の発注数、日時、先方の電話番号など）

3 クッション言葉

「恐れ入りますが～」 「お手数ですが～」 「申し訳ございませんが～」 「恐縮ですが～」 のような、人と人の感情のクッションになる言葉です。

ヤル番号を押すことで、対応する窓口へ電話につながります。

【代表的なアナウンス】

「お電話ありがとうございます。
商品のご注文は“1”を
△△に関するお問い合わせは“2”を
その他のお問い合わせは“3”を押してください。
この電話は、サービス改善のため通話内容を録音しています。」

お客様の操作に従い、電話が対応する窓口につながると、自動電話着信分配装置（ACD）が対応を担当するオペレーターへ電話を振り分けます。担当するオペレーターが全員通話中の場合は、アナウンスが流れる仕組みになっています。

【代表的なアナウンス】

「大変お待たせしております。ただいま窓口が込み合っています。
窓口が空き次第、お電話をおつなぎします。」

2 電話対応（オープニング）

電話がつながったら、オペレーターは社名（組織名）と担当者である自分の名前を名乗ります。その後、お客様の情報を確認します。お客様の電話番号から、

- 1 お客様の情報（お名前や住所などの個人情報）
- 2 お客様との取り引き情報（契約状況や過去の購入履歴など）
- 3 対応履歴（お客様が過去に問い合わせされた際の対応情報）

などが、自動的にパソコンの画面に表示されるコンピューター・テレフォニー・インテグレーション（CTI）と呼ばれるシステムを利用しているコンタクトセンターもあります。

CTIシステムを利用している場合は、お客様の情報がパソコンの画面上に表示されますが、お客様の情報（本人確認など）をお聞きしてから、所属するセンターのルールに従って、情報は開示します。

個人情報保護の観点から、お客様の本人確認などを行う前に、オペレーターからお客様に個人情報をお伝えすることはしません。

3 電話対応（問い合わせに答える）

お客様からのお問い合わせ（質問など）に答える際に、回答内容の確認などが必要な場合は、電話を保留にして、確認作業を行います。回答内容の確認は、パソコンでデータベースを検索する方法やマニュアルを参照して確認する方法が一般的です。

また、電話を保留する場合は、お客様に断ってから保留します。保留終了時にはお客様へのお詫びまたは協力への感謝を述べてから対応に戻ります。

4 電話対応（クロージングと対応記録）

お客様からのお問い合わせ（質問など）にお答えしたら、お客様がコンタクトセンターにお問い合わせをされた用件がすべて終了したかを確認してから、電話を切ります。

電話対応が終了したら、その内容をコンタクトセンターのルールに従いログシステムなどのデータベースに入力します。

対応の記録は、お客様からのお問い合わせに対して正確かつ迅速に対応するために重要な情報となります。お客様の用件と案内した内容の要点を記載すると良いでしょう。

5 エスカレーション

お客様からのお問い合わせ内容（質問など）が難しく、ご要望にお答えできない場合や、クレームとなってしまった場合に、身近な管理者であるスーパーバイザーや、難しい対応を行う専任チームなどに電話を転送することがあります。これを「エスカレーション」といいます。コンタクトセンターでお客様の対応をするのはオペレーターだけではありません。コンタクトセンターというチームでお客様対応を行います。スーパーバイザーはオペレーターの対応状況を確認（モニタリング）して、パソコンの画面にメッセージを送ったり、エスカレーションを促したりすることがあります。

用語解説

コールログとは、お客様への対応状況を記録に残すことです。

ワンポイント

対応記録は、お客様の用件と案内した内容の要点を記載することが基本ですが、クレーム対応時は、時系列に詳細を記録することも必要な場合があります。

コン検 公式テキスト
ビジネスコミュニケーション
CMBOK2.0 準拠

著 者 CMBOK編集委員会

発 行 日 2013年11月1日

発 行 一般社団法人
日本コンタクトセンター教育検定協会

〒105-0012 東京都港区芝大門2-1-16 芝大門MFビル2F
TEL 03-5777-6417 Fax 03-5777-6412
<http://conken.org>

©2013一般社団法人 日本コンタクトセンター教育検定協会

本書の内容の一部あるいは全部を無断で複製（コピー）することは、法律で認められた場合を除き、著作者および発行元の権利侵害となりますので、使用の場合は、予め当協会宛に許諾を求めて下さい。