

◇例会報告—卓話 2016年4月13日 第2339回第49期第36回

CSとは・・・、お客様とは・・・

「CSとはなんの略か皆さん・・・、お分かりになりますか？」 「皆さんのお客様って誰ですか？」

クレーム対応の仕事は人材が集まりませんが、この職種を子どもたちの人気職種ナンバーワンにしたいと思っていて、できれば映画を作りたくて・・・と夢を語った山田様でした。

■年間30万件の問い合わせの中の1割くらいがクレームです。月間2500～3000件の対応をしています。

札幌と広島に問い合わせ全件を受付、クレームや苦情を私の部署の約100名のスタッフが対応しています。
私たちの部署はクレームをだけを受け付けている珍しい部署です。
会社から命じられているメッセージは二つ、です。

①問い合わせには24時間以内に回答すること。

現在は95%くらいは24時間以内に回答を返しております。

②回答品質(担当者の回答はわかりやすかったですか?のアンケート)

これは「解決しましたか?」というアンケートではなく「わかりやすかったですか?」というアンケートです。
この結果を75%を目標にしています。

■クレーム対応は素晴らしい仕事。

クレームを言ってきて下さるということは我々に関心・興味を持ってくださっている、という証拠です。

ありがとう・・・と言っていたときに、仕事をしていて良かった、と毎日実感できます。

■衰退していくメディア、情報誌はクレームが少なくなっていく。

■CSがうまくいかない理由は・・・、分離。

営業と分離?
企画と分離?
自分の心と分離?

■ABテスト

例えば1万人のお客様がいるとして5000人ずつ、webレイアウトの見え方を変える、というテストをすることがあります。クレームが少ないほうを選択する、という手法です。

株式会社リクルートライフスタイル
企画統括室 CS推進部
CS2 グループ
グループマネジャー 山田修司様



1) 自己紹介

クレーム対応が
大好きです



Recruit Lifestyle Co., Ltd.

1) 自己紹介

山田修司です

- 出身: 群馬県高崎市出身
- 生年月日: 昭和43年12月10日生まれ
- 占い関係: 血液型はO型、星座はいて座
- 家族構成: 妻と娘2人とうさぎ1羽
- 趣味: 読書(50冊/年)、映画(50本/年)、Facebook ジョギング、庭・仏壇・トイレのお掃除、買い物、お酒
- 仕事: お客様相談室の責任者
- 社歴: 平成4年入社、求人広告の営業(2年)、以後、現職(20数年)
- SNS: Facebook やっています。



Recruit Lifestyle Co., Ltd.

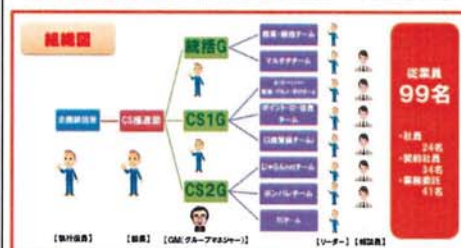
1) 自己紹介/仕事

担当領域

- 国内旅行: 割引チケット・通帳
- ゴルフ: ボンパレ
- グルメ: ホットペッパー
- 美容: Beauty
- 資格・習い事: 出産・育児、赤づぐ、妊づぐ、ファッション ERUCA

Recruit Lifestyle Co., Ltd.

1) 自己紹介/仕事



Recruit Lifestyle Co., Ltd.

2) 今日の目的

- 僕が考えてメンバーに伝えてきたことが
- 真実かどうか
 - みんなに公平か
 - 好意と友情を深めるか
 - みんなのためになるかどうか
- が、知りたい

The Four-Way Test より

Recruit Lifestyle Co., Ltd.

3) 幸せな仕事人生を過ごすために

お客様が好きですか?

自分の仕事が好きですか?

Recruit Lifestyle Co., Ltd.

3) 幸せな仕事人生を過ごすために

「仕事だから・・・」を言い訳に

- 相手をコントロールしようとしていませんか?
- 自分がやりたいことをやってませんか?
- 本当に見なければいけないものを見えていますか?

自分が楽しそうとしている仕事

お客様から逃げようとしている仕事

Recruit Lifestyle Co., Ltd.