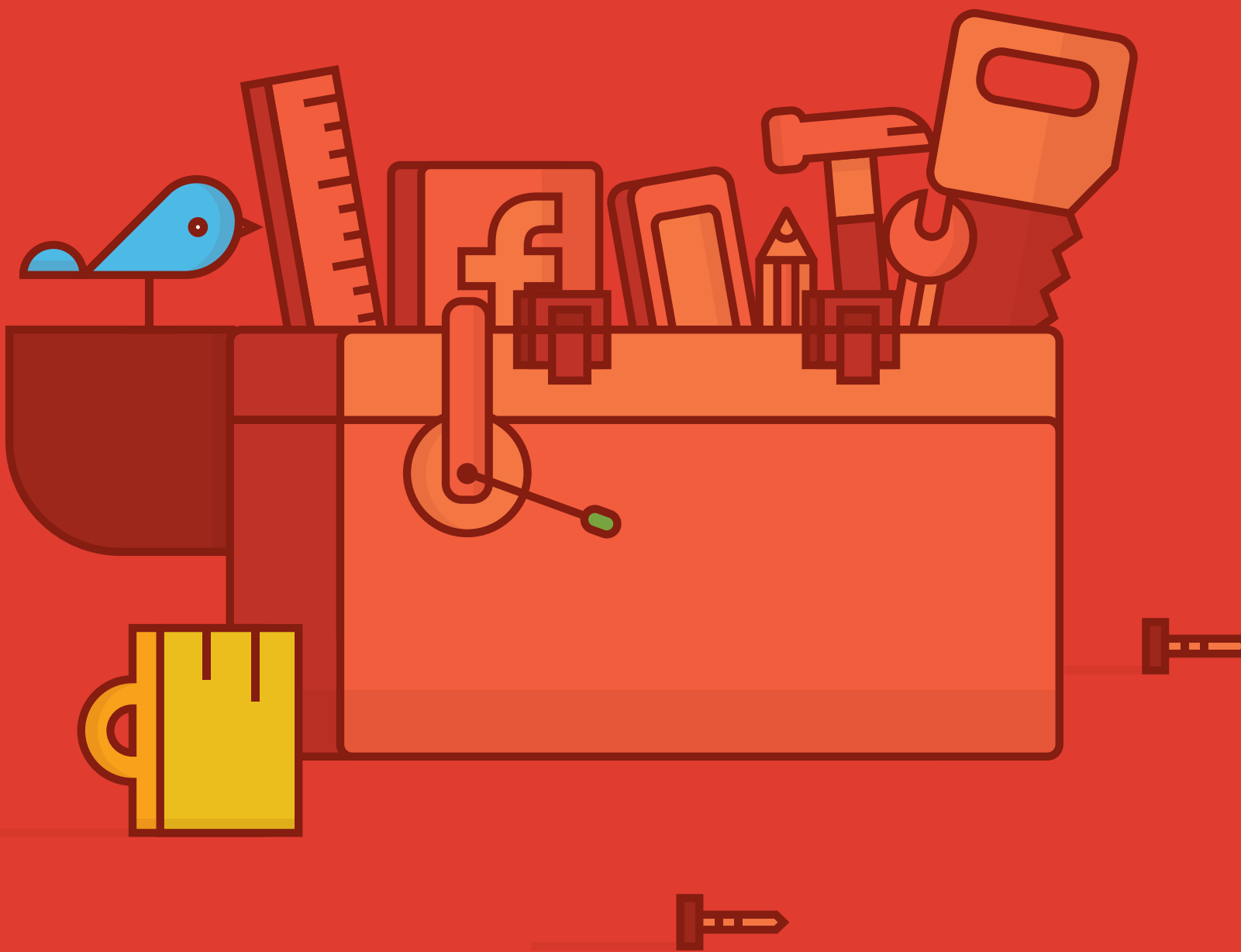


現代のカスタマーサービスに 求められるスキルとは？



目次

電話	4
サポートチケットおよびメール	6
チャット	8
ソーシャルメディア（SNS）	10

カスタマーサービスで求められるスキル

今日、カスタマーサービスのコミュニケーションには電話以外にも多くの手段が用いられています。Webサイトやメール、チャット、ソーシャルメディア(SNS)なども、お客様と企業をつなぐ重要な問い合わせ窓口となっています。しかし、その一方で、依然として多くのお客様が、企業に連絡する際に電話を好んで選択しています。

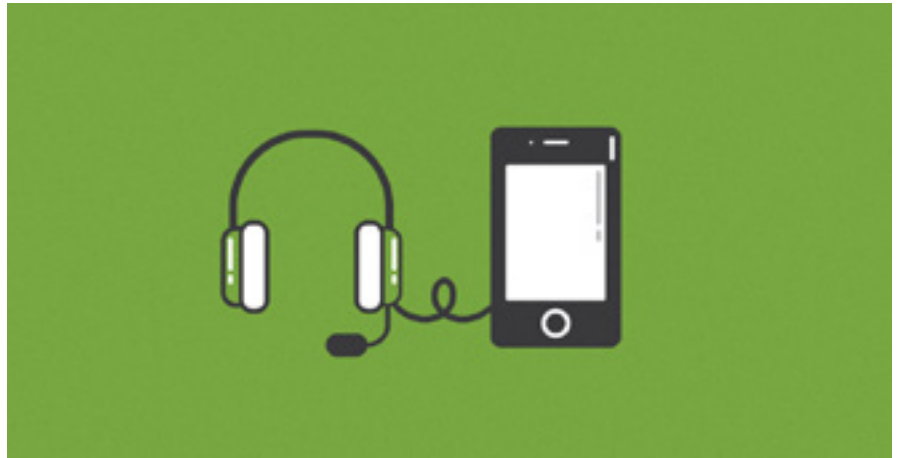
企業にとって電話は必ずしも一番効率的なチャネル(窓口)ではありません。カスタマーサービスへの電話が殺到する大企業の場合には、かえって効率の悪いチャネルとなっています。

電話でのカスタマーサポートには欠かせない、共感、お客様の感情を読み取る能力、品位、コミュニケーション能力、親しみやすさといったソフトスキルは今後も引き続き重要です。しかし、新しいチャネルを電話と同じく実用的な選択肢として、お客様に選んでいただくには、さらに別のスキルを身に付ける必要があります。

ここでは、今日の主要なカスタマーサービスチャネルと、そのチャネルでエージェントが活躍するために必要なソフトスキルについて紹介します。これらのスキルはチャネル間に共通し、複数のチャネルに当てはまるものでもあります。

1

電話



- **文字通り、「笑顔」が大切**：笑顔は電話線を通じて伝わり、エージェントの声に暖かく、親しみやすい印象を与えます。ただし、お客様が激怒している場合には「笑顔」は控えましょう。笑顔がふさわしいタイミングが来るのを待ちましょう。
- **ミラーリング(相手を真似ること)を行う**：お客様の声のトーンと感情をできるだけ真似るようにします。ミラーリングとは、お客様が怒鳴っているときに怒鳴り返すことではありません。はじめのうちは声を大きめに、テンションを高めにして話した方が会話しやすいかもしれません。その後は、早めにテンションを下げるのが重要です。自分らしく会話を続けます。そして、お客様とできるだけ早く打ち解けられるように、可能な限り最善の方法でミラーリングを行います。
- **お客様の話を復唱して確かめる**：お客様が興奮していたり、イライラしているときには、たとえサポートエージェントが正しい答えを伝えたとしても、その言葉が耳に入らないかもしれません。まず、お客様が落ち着くまで、お客様

の話をきちんと伺いましょう。言いたいことを全部言ってしまうと、お客様の気持ちも収まり、エージェントが提案する解決策を受け入れやすくなるものです。

- **お客様の状況を把握する**：発生した問題と「電話をかけてきた理由をきちんと理解しているということをお客様にお伝えしましょう。「ちゃんと話を聞いてもらえている」とお客様に感じてもらうことが大事です。
- **お客様の話をじっくりと聞く**：例え解決策がすぐにわかったとしても、お客様に言いたいことを全てはきだしてもらいましょう。人は、自分の感情を自分なりのやり方で出し尽くすまで、次に進めないものです。
- **お客様の話を要約する**：お客様の話を復唱すると効果的です。復唱することによって、お客様の問題を理解していることを示せます。
- **保留中でもコミュニケーションが大切**：電話を保留にしてお客様にお待ちいただく際には、保留にする前に必ずお客様の了承を得てください。原則として、お客様を2分以上待たせたままにしないでください。2分以上かかる場合は、途中で「もう少しお待ちください」と声をかけてください。時間がかかることがわかっている場合は、事前にそのように伝えます。折り返し電話をした方が良いでしょう。であれば、それを提案します。

2

サポートチケットおよびメール



- **文章力を磨く**：チケットおよびメールの対応には、高い文章力が求められます。つまり、明快で正確かつ、簡潔な文章を書く必要があります。
- **テンプレートを使ってもよいが、定型文は使用しない**：チケットに返信するときは、同じ回答文を使い回さないようにしてください。サポートチーム共通の標準テンプレートを用意し、お客様に返信するときはカスタマイズして使用します。
- **人柄が出るような返信を心がける**：自分らしい考え方とアプローチをとるようにします。自なりのやり方で、企業イメージと企業哲学を、回答文に反映してもよいでしょう。やり取りのトーンや、問題の解決状況に応じて、マクロを利用した署名や結びの挨拶を使いわけるとも検討してみてください。

- **目標時間を決める**：必ず、すべてのチケットが一定時間内に解決されるか、エスカレートされるようにします。最初の返信までの時間は非常に重要です。サポートチームおよびお客様と相談し、回答までの時間を見積もりましょう。チケットが忘れ去られないようにするには、体系的なアラームやトリガの設定が絶対に必要です。また、エンジニアリング部門や製品部門、オペレーション部門などから最新情報が入ってくる場合にも、それをお客様に通知するための体系的な仕組みを、必ず作るようにしてください
- **ボットに間違われぬように**：実在の人間から届いたことがわかるように、人間味のあるメールを心がけましょう。
- **優先順位を付ける**：決められた時間までに回答することの重要性を理解したうえで、チケットに優先順位を付けることがきわめて重要です。
- **電話での対話スキルをメールにも応用する**：具体的には、笑顔、ミラーリング、まとめる、理解したことを復唱する、などです。

3

チャット



- **電話とメールのスキルを組み合わせる：**チャットは、リアルタイムのやり取りを対話形式で行う点で、電話ときわめてよく似ています。ただし、メールと同じように、チャットにも高い文章力が必要です。
- **トーンに注意する：**短いメッセージがすばやく取り交わされるというチャットの性質上、多くの場合相手のトーンを理解するのが難しくなります。このため、チャットを行う際には、用いる言葉に細心の注意を払うようにします。言葉を選び、穏やかな文体で、情報をきちんと伝えることが非常に重要です。スマイルの顔文字が使えない場合でも、こちらの嬉しい心持ちを相手に伝えることを心がけてください。言葉で優しさを示しましょう。
- **マルチタスクで対応する：**ベテランのカスタマーサービスエージェントなら、一度に何件ものチケットにチャットで対応できるかもしれませんが、提供するサービスの品質を

犠牲にしてまで、マルチタスクで対応するべきではありません。サービスの品質を守れる範囲で対応してください。チャットの返信を1、2分以上お待たせしてしまうようなら、それはお客様を「保留」にしているのと同じことです。電話で会話する場合（上を参照）と同じようにお客様に対応してください。また、保留にするときにはお待たせする見込み時間をお伝えしてください。

- **読解力が大切：**メールやサポートチケットの場合と同様お客様が考えを十分に表現できていなかったり、問題が説明不足であったりすることはよくあることです。注意深く読み、必要に応じて質問します。結論を急ぐのは禁物です。

4

ソーシャルメディア(SNS)



- メッセージが届いたことを知らせる。お客様のツイートやFacebookの投稿に気付いたことを知らせてください。
- すばやく返信する。お客様のコメントにできる限りすばやく反応します。(なるべく10分以内に返信しましょう。)
- 追って連絡するという旨を公開でコメントする(同じく10分以内に対応しましょう。) 解決したら、問い合わせをもらったTwitterやFacebookなどのチャンネルで再びお礼のコメントを(公開で)付けます。(行き届いたコミュニケーションを心がけましょう!)
- 攻撃的なメッセージには返信しない。公の場で無意味な議論に引きずり込まうとする誘いには乗ってはいけません。この種のやり取りは誰の利益にもなりません。
- リツイートして他のお客様にも読んでもらいたいような「好意的なツイート」(お礼のメッセージなど)を、マーケティング部門に転送する。
- 回答する。実際のサポートリクエストの場合、自分で答え

られる質問であれば、そのままSNSから回答しましょう。（わざわざ連絡先情報を伺って、別のチャネルから対応する必要はありません。）SNSで直接返答する方がずっと早いからです。

- チケットを作成する。トラブルシューティングや、詳しい情報が必要な問題について問い合わせを受けたら、TwitterやFacebookでやり取りを続けるよりチケットを使った方がよいでしょう。そのやり取りをチケットに変換し、相手にチケットへのリンクを送ります。Twitterのリプライには相手がアクセスできるリンクを貼付けてください。その後はチケットに移動して、引き続きお客様の対応を続けます。

お客様とのコミュニケーションに使用するチャネルが何であれ、常に密なやり取りを心がけてください。お客様がプロセスのどの段階にいるか、常に最新の状況をお知らせし、お客様が完全に満足いただけるようサポートしましょう。