

修理受付窓口 / テクニカルサポート窓口、対応の流れ

当センターでは大きく分けて「修理受付窓口」「テクニカルサポート窓口」にわかれます

修理受付窓口（対応例）

対応者：お電話ありがとうございます。●●●●（プロジェクト名） ■■でございます。

>お客様：修理をお願いしたいのですが

対応者：修理ということですね（復唱確認）恐れ入りますが、状況をお伺いしてもよろしいでしょうか（詳細確認）

>お客様：状況は▲▲です。

対応者：▲▲ということですね、ご不便おかけして申し訳ございません。

---（状況を確認して、対応を切り分けしていく）

対応者：そういたしましたら、修理のご案内をさせて頂きたいのですが、本日の修理をご希望でしょうか。

>お客様：はい、お願いします。

対応者：※ 型番、設置場所や、ご依頼主の方の情報、連絡先などを聴取

--- 日時や費用など説明

対応者：本日の修理が可能かお調べします。少々お待ちくださいませ（わからなかったら調べる、管理者に対応方針相談）

>お客様：わかりました。お願いします。

対応者：では、本日の修理ご希望ということで受付致します。

内容に間違いが無いか確認させていただきます。（復唱確認）

>お客様：間違いありません。よろしく申し上げます。

対応者：本日は■■が対応させて頂きました。お電話ありがとうございました。失礼致します。

---- 受付完了

対応者：営業所または、修理担当者へ連絡

テクニカルサポート窓口（対応例）

対応者：お電話ありがとうございます。●●●●（プロジェクト名） ■■でございます。

>お客様：▲▲を購入して、製品の使い方がわからないのですが

対応者：ご購入ありがとうございます。製品の使い方ということですね。（復唱確認）

対応者：恐れ入りますが、受付を行いますので、お客様のお名前をお伺いしてもよろしいでしょうか。（理由を述べてから聞く）

>お客様：●●●●です。

対応者：●●●●様 ですね（復唱確認） ありがとうございます。受付が完了しました。

対応者：●●様（名前を呼ぶ）、製品の使い方ということですが、ご利用の製品をお伺いしてよろしいでしょうか。（詳細確認）

>お客様：製品は▲▲で、▲▲がわかりません

対応者：▲▲ということですね。（復唱確認）

>お客様：そうです。

対応者：▲▲について、お調べしますので少々お待ちくださいませ（わからなかったら調べる、管理者に対応方針相談）

対応者：●●様（名前を呼ぶことで距離が近くなる）▲▲についてですが、▲▲となります。

>お客様：あ、そうなんですね！説明書が小さくて…

対応者：わかりづらくて申し訳ございません。

>お客様：いえ、大丈夫です。心配で…

対応者：心配になりますよね…（共感）

---（お客様にあわせて説明）

>お客様：解決しました。電話してよかったです。

対応者：こちらこそ、お電話頂きありがとうございます。ここまでで、ご不明な点はございませんか（不明点確認）

>お客様：ないです。

対応者：安心致しました。

>お客様：ありがとうございます。失礼します。

対応者：失礼致します。

●対応例に出てくる「▲▲」の製品知識は研修で覚えていきます。また、かつこ内は、対応する上でのコツになります。

PCスキルについては、業務に必要なタイピングは少しずつ練習していくことで慣れていきます。

●少しでも安心して、応募頂きたいという思いから、採用担当で作ったマニュアルですが、

実際には、詳細なマニュアル、トークスクリプトがあります。マニュアルをもとに、枝葉を足して応用ができるようになります。

受付窓口も、テクニカル窓口も研修があります。トークの練習、マニュアルも完備しているので、未経験からスタートできます。

特殊なお仕事ではありません、対面での接客と近いところもありますので、ぜひ一読してみてイメージを沸かせてください。