

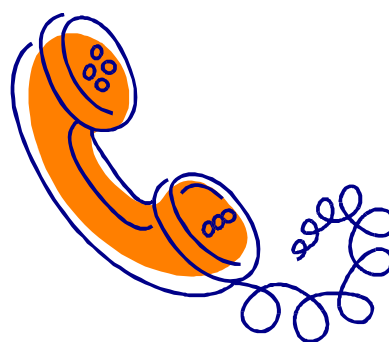
コールセンター要員トレーニングプログラム紹介

Cloud Telephone Coach

三島麻子責任監修

電話対話の基礎コース

Ver.3.0



ディー・エー株式会社

改訂
2015/09/17

ごあいさつ

「テレホンコーチ電話対話の基礎コース クラウドテレホンコーチはWEBブラウザ上で視聴可能な発話訓練が可能な動画トレーニングプログラムです。

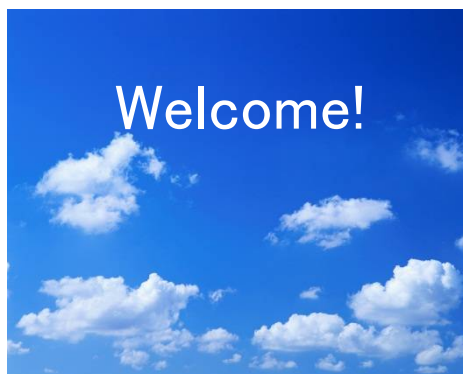
WEBブラウザ上で視聴できるので、インターネットが繋がるPC環境があれば、時間や場所を選ばず、スタッフのトレーニングを行っていただくことができます。

さらに、クラウド型サービスの特性を活かし、よりリーズナブルで導入いただきやすいサービス体系になっています。

また、クラウドテレホンコーチを実際にご視聴いただくことができる「2週間無料体験」をご用意しておりますので、導入検討のご参考にしていただければと存じます。

テレホンコーチは、リリース時から今日まで、すでに250サイトを超えるコールセンターにご採用をいただき、約6万名に上る受講者の電話応対訓練にご活用いただいております。

本ご案内書をお読みいただき、ぜひこの機会に「クラウドテレホンコーチ」をご利用くださいますよう、心よりお待ちしております。



■開発者が語るテレホンコーチのミッション	3
■開発ストーリー:わたしとUncle Leeの出会い	4
■ライブ研修を再現するインターフェースと教本	5
■プログラムの構成と訓練の方法	6
■Training Contents Tour	7
■応対品質の改善課題と問題解決の施策	8
■時間と場所を選ばないトレーニングスタイル	9
■レベルアップのための“7つの秘訣”	10
■受講者インタビュー:劇的なスキルアップを経験した栗本さん ..	11・12
■アウトバウンドコールにも素晴らしい結果が...	13
■テレホンコーチの訓練効果 ケーススタディ	14
■“テレホンコーチ活用の裏技”モニタリングフィードバック	15
■三島麻子のユーザーサポート	16
■クラウドテレホンコーチ・無料体験のご案内	17
■費用とASPサービスの利用について	18

開発者が語るテレホンコーチのミッション

テレマーケティングのエキスパートとして、30年の経験を積んだコンサルタント、三島麻子が電話応対者のためのユニークな訓練プログラムについて、そのミッションを語ります。



テレホンコーチは、
「プロの電話要員を育てるための教材」です。

コールセンター・コンサルタント 三島麻子

皆さんは「プロの電話要員」という言葉に、どんな印象をおもちになりますか？

コールセンターと呼ばれる組織には、派遣社員やパートタイム、アルバイト、契約社員など、さまざまな雇用形態のスタッフが採用されているため、「プロ」と呼べる人材は多くないと、感じられているかもしれません。

顧客はコールセンターの要員と企業を同一視しています。

私が、コールセンターの要員が電話対応のプロフェッショナルでなければならない、と考える理由はここにあります。企業が顧客を失う98%の原因は、商品やサービスへの不満ではなく、従業員の対応に不満を感じたことによるものです。コールセンターは、顧客や見込み客との接点にある部門であり、電話の応対者が企業そのものであると認識されているのです。ここでいう「プロ」とは、雇用の形態に関わらず「企業を代表する応対力」が備わった人材のことを指しています。

「不快指数ゼロ」のコールセンターを目指さなければならない理由

ご承知のように、コールセンターの対応について顧客からクレームを申し立てられたり、不満の声を聞くことは稀なことではありません。実際に応対に対するクレームが起きた時、顧客に不快感を持たせるような対応であつたかどうかということより、重要なことは、顧客に非があつたとしても、顧客が要員の言動を無礼であるとか、不適切なものだと受取つたのであれば、それが現実だということです。そして、不満をもつた顧客が二度とその会社の商品やサービスを利用したくないと思えば、企業は一時的な利益を損なうだけではありません。お得意様を失うことは企業の存続に関わる問題に繋がっていきます。現実には「貴方の口の利き方が気にいらぬ」と不快感を持つ顧客がいれば、それをコントロールすることはできないため「不快指数ゼロ」の応対品質を維持することはコールセンターの命題であると言えます。

電話応対品質の問題を解決するソリューション

全ての要員に企業を代表する応対力と技能をしっかりと定着させることは、多くのコールセンターにとってハードルの高い課題になっているのが現実です。私共が提供するテレホンコーチは、受講者の雇用形態やワークスタイルに関わらず「プロとして通用するコールセンターの人材」に必要な基本となるスキルを効率よく、習得できるようにプログラムされた教材です。コールセンターに要求される技能の中でも、テレホンコーチが担うのは「会話品質の改善と向上」にフォーカスした訓練です。対面での会話と電話対話の特性の違いに着目し、基礎的なスキルを自己学習でしっかりと体得できることが大きな特長になっています。

テレホンコーチの使命

またテレホンコーチでは「テレホンパーソナリティ」と呼んでいる、サービスマインドを表現できるスキルを重視し顧客接点を担うスタッフに相応しいプロのマナーや、話し方、言葉遣いを短期間で習得することができます。コールセンターには、様々なトレーニングの分野がありますが、最もベーシックな技能の習得がテレホンコーチの役割となります。このプログラムで身につけることができる技能は、知識や経験など、他の技能で補えるというものではありません。テレホンコーチで習得する「電話対話の基礎」は、コールセンター要員の必須スキルであり、これを無くしては、顧客満足のみならず、高度なマーケティングやセールス、サービスは成立しないと考えています。企業の顔として通用する「プロの応対者」の育成に貢献すること。それがテレホンコーチの使命です。

開発ストーリー：わたしとUncle Leeの出会い

テレホンコーチの開発を支えた、今は亡きパートナーを紹介させてください

文 三島麻子

故 Mr.Lee R.Van Vechten
R.I.P. 1935 to 2003



著書
TSRホットライン



1990年 ニュージャージー州FGI社オフィスで三島麻子と



偉大なるパートナーMr. リー・バン・ベクテン

かつて私のパートナーであった故Mr.Lee.R.Van.Vechtenは、アメリカテレマーケティング協会の設立メンバーの一人で米国のテレマーケティング業界でグルと呼ばれるコンサルタントの頂点にいた人物です。私は90年代の初頭にアメリカで彼に出会い13年間パートナーとしてテレマーケティングの仕事をしてきました。

友人でもあったパートナーの突然の死

パートナーになって13年目にあたる2003年3月14日の朝、彼は突然の心臓発作で急逝しました。私とは年齢が離れていたため彼は自分のことを”Uncle Lee”(リーおじさん)と言い、e-mailの最後に「Uncle Leeより」とタイプされていることが何度となくありました。パートナーであり、同時に大切な友人でもあったのです。

パートナーのサゼスチョン

彼に出会った日から私たちは意気投合し、私が、日本のコールセンターのスタッフのための教材を作りたいと言った時、彼は自分が出版した教材を差し出して、こう言いました。「煮て食おうと焼いて食おうと貴方の自由だ。」その後、私達は長い間話し合っ、翻訳はやめようということになりました。彼の考えなのですが、ビジネスの習慣も文化も違う国で翻訳されたものが教材として通用するかどうかを保証できないし、自分は日本語が分からないので適切に翻訳されるかどうかを確認することができないのは不本意であるということでした。(太っ腹でいて繊細な人です)その代わりにコールセンターで働く人やテレマーケティングのために電話を集中的に使う人達が何を学ばなければならないか、また教える側はどのように指導すべきか、というノウハウを共有しようということになり、日本人向けの教材の開発プロジェクトがスタートしたのです。

テレホンコーチが受け継いだもの

彼の教材は最初はニュースレターの購読者のために、自宅のキッチンのテーブルで書き綴ったものを集大成したものだと言っていたが、最後には全米の著名な企業を含め8,000ものテレマーケティングを行なう会社に採用される出版物になりました。私は彼にたくさんの質問をしながら彼の教材を読みました。そこから、日本のコールセンターに共通する重要な要素を見つけて、彼の指南通りに私の言葉で原稿を書きました。最初は私共の社内的な指導プログラムとして使っていたのですが、クライアントの要望を受けて、2004年10月に「テレホンコーチ」として商品化。現在までに200サイトを超えるセンターで採用されています。彼の教材から学んだことは、**どのようにするか(How to!)だけでなく、何故そのようにしなければならないか、(Why?)を同時に教えることの重要性**です。受講者に考えさせることが彼の教材の優れている点で、他の教材との大きな違いです。テレホンコーチはその方針を踏襲し、出来て当たり前のことでも、受講者が「どうしてそうしなければならないか」を理解した上で訓練を進められるようになっています。

パートナーとわたしの約束

「教本ができたなら僕が表紙に推薦文を書いてあげよう」と約束していましたが、彼はテレホンコーチのリリースを見ることなく亡くなってしまいました。私との最後の約束を果たすことはできなかったのですが、「人間だけが組織を代表できる」という信念をもって、電話訓練のコーチとしても活躍したMr.Lee.R.Van.Vechtenのスピリットがテレホンコーチに生きていて信じています。そして皆様にも、Leeのサービスマインドが受け継がれてゆくことを本当に嬉しく思っています。

彼が残した不思議なエピソードと、パートナーの存在

一度だけ彼が私の会社のコールセンターを訪問した時、或るオペレータを指して「あの子が一番いいね」と言ったのです。そのオペレータは最優秀メンバーでした。彼は日本語が分かりません。何故、最優秀の要員であると分かったのか？本説明書をよくお読み頂ければ、皆様にもその理由がお分かり頂けると思います。ヒントは電話は「音声コミュニケーション」であるということです。私は彼の存在を語らずに、この教材の意義を伝えることができません。今も尚、愛すべきパートナーの協力をなくして、この教材は生まれなかったと、心から思っています。

ライブ研修を再現するインターフェースと教本

インターフェース

- ・三島麻子の映像と音声で、ライブ研修と同じような臨場感で受講することができる、優れたインターフェースを提供します。
- ・全60本のコンテンツは、全て1タイトル毎に、3分以内で完結する構成になっています。
- ・マウスの簡易な操作で、訓練を進めたり、繰り返したいコンテンツに戻ることができます。
- ・発話訓練に使う模範音声は、男女の声を選択することができます。

講師映像

経験豊富な一流講師が映像とナレーションを通じて、レクチャーと練習方法をリードします。ライブ研修と同じ感覚でトレーニングを実施できます。

研修タイトル

4章60タイトルで構成しています。

第1章：サービスマインドとスキル
第2章：ベシック・テレフォンスキル
第3章：コールの取扱い手順と対話テクニック
第4章：問題解決スキルとお客様満足の実現

スライドショー

講師の説明に合わせて、講義内容を視覚で確認できます。教本では更に詳しい内容を確認したり、ノート部分に書き込むこともできます。

音声で体感練習

電話対話に相応しいプロの模範音声と最適な表現を、繰り返し聞いて体得できます。男性・女性音声を選択することができます。※各190本の音声を収録

マウスで簡単操作

巻き戻し・再生・早送り・音量など、マウスでコントロールができます。

教本

- ・クラウドテレホンコーチのメンバーサイトからpdfファイルでダウンロードし、ご自由に頒布してお使い頂くことができます。(A4サイズ全132ページ) (製品版ご利用のみ)



右ページはメモやフィードバックの際の注意事項を書き取ったり、自由に書き込みをして

PC上の画面と同じ内容を手元で確認することができ、講師のレクチャーのポイントがサマリーされているため復習にも活用できます

プログラムの構成と訓練の方法

基本スキル・3つの技能の修得

●プロの電話要員に求められる3つの技能を習得する●

テレホンコーチの訓練は電話要員に求められる技能をバランスよく習得できる構成になっています

電話に向けた
声と話し方

- 聞き取りやすい声がだせる
- 分かりやすい言葉を使う

プロの電話要員に
相応しいマナー

- 未知の相手を思いやる
- お客様の期待以上の対応ができる

聴く、話すことの
対話スキル

- お客様の話をよく聴き取れる
- 情報を言葉で正確に伝える

プログラムの構成



全60タイトル収録

●理論や知識を学ぶ

レクチャータイトル

20本

- ・講師のレクチャーを聴き、必要な理論と知識を学ぶことができます。

●プロの技能を体得する

練習タイトル

40本

- ・レクチャーと模範音声を聴きながら、言葉、フレーズ、表現を覚えます。

●耳で聞いて繰り返し練習する

プロの模範音声

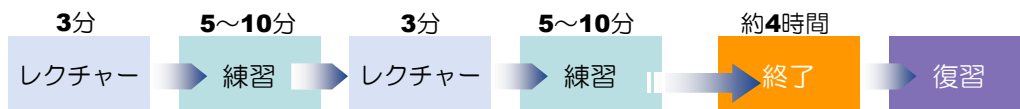
190本

- ・練習タイトルには、電話でよく使う言葉や表現を厳選して収録しています。
- ・そのまま実践の会話で使うことができるため、言葉のレパートリーを増やし、正しい発声と話し方のコントロールが出来るようになります。



訓練の進め方

総受講時間：約3時間～5時間



- ・各タイトルのレクチャーは2分から3分位で聞き終えることができます。自分で行う模範音声の発話練習の時間を含め1つのタイトルは概ね、10分程度で終了することができます。総受講時間は3～5時間です。
- ・受講者ペースで、自由にいつでもトレーニングを開始したり終了することができます。必要のないタイトルや模範音声は、受講者やセンターの判断で自由にスキップすることもできます。また、強化したいタイトルを重点的に行うことも効果的です。

※以下の中で★マークのあるタイトルは模範音声を提供しています。
60の全てのタイトルは3分以内で完結する構成になっております。

第1章 サービスマインドとスキル

職務の本質を見抜こう！

要員に求められるスキルを
理解し業務の本質を
理解します。

第2章 ベーシック・テレフォニー スキル

電話対話に向けた声と話し方を 身に付けよう！

声と話し方のコントロールの
具体的な方法を体得します。

第3章 コールの取扱い手順と 対話テクニック

対話の流れに沿ったコミュニケーション スキルを身に付けよう！

インバウンドコールの流れを
3-1～3-20迄19のステップに
分けて、音声で台詞の
刷り込みを行います。

第4章 問題解決スキルと お客様満足の実現

お客様の抱える問題を解決して 期待以上の対応を実現しよう！

クレームなど問題解決型
コールの流れを6段階に
分けて対応メッセージの
レパートリーを増やして
いきます。

- 1.1 メディアとしての電話の価値
 - 1.2 お客様の視点からみた電話対応者の存在
 - 1.3 お客様に満足してもらえるサービスのレベル
 - 1.4 お客様の満足を生むビジネスコンセプト
 - 1.5 電話対話の特性と要員に求められる技能
 - 1.6 電話の利点を活かしたパーソナリティの演出
-
- 2.1 日本語の音域と電話の可聴音域の比較
 - 2.2 きれいに聞こえる発声の基本
 - 2.3 電話できれいに聞こえる発音のコツ
 - 2.4 電話の特性に合わせた声と話し方のコントロール
 - 2.5 声を明るく爽やかにするコントロールの方法 ★
 - 2.6 コントロールの方法 「声のボリューム」 ★
 - 2.7 コントロールの方法 「声のトーン」 ★
 - 2.8 コントロールの方法 「話すスピード」 ★
 - 2.9 笑顔を伝える声の表情づくり★
 - 2.10 フォーマルな言葉遣いの基本フレーズ
 - 2.11 フォーマルな言葉遣い 語尾の基本パターン ★
 - 2.12 フォーマルな言葉遣い 質問の基本パターン ★
 - 2.13 同意を得たい時の質問のスタイル ★
 - 2.15 意向に沿えない時の決まり文句 ★
 - 2.16 気持ちを強調したい時の前置きの言葉 ★
 - 2.17 お客様に関心を払っていることを示す方法 ★
 - 2.18 電話がよく聞き取れない時のメッセージ ★
 - 2.19 聞き違いとミスを避けるための数字の読み方 ★
 - 2.20 電話で聞き取りやすい言葉選びのルール
-
- 3.1 インバウンドコールのスタンダードな流れ
 - 3.2 オープニング 良い第一印象をつくる着信メッセージ ★
 - 3.3 オープニング 会話をスムーズに誘導するメッセージ ★
 - 3.4 リーディング お客様の用件を確認する ★
 - 3.5 リーディング お客様を特定するための確認とお尋ね ★
 - 3.6 判断ステップ1) コールの対応パターンの見極め
 - 3.7 判断ステップ1) 保留する必要があるコールへの対応 ★
 - 3.8 ハンドリング コールの目的への誘導と対応 ★
 - 3.9 ハンドリング 質問の受け答えと提案メッセージ ★
 - 3.10 ヒアリング お客様の要求が分からない時の対応 ★
 - 3.11 ヒアリング 上手に聞くためのあいづちの工夫 ★
 - 3.12 ヒアリング お客様の要求を特定するテクニック ★
 - 3.13 アンサリング 説明と提案のテクニック ★
 - 3.14 アンサリング お客様の要望に応えられない時の対応 ★
 - 3.15 判断ステップ2) コールバックへの対応 ★
 - 3.16 フォローアップ お客様の同意に対する感謝を示す表現 ★
 - 3.17 フォローアップ お客様の同意を得られない時の対応 ★
 - 3.18 コールクローズ お客様の理解と満足の確認 ★
 - 3.19 コールクローズ 匿名の問合せへの対応 ★
 - 3.20 コールクローズ コール終了時のマナーとメッセージ ★
-
- 4.1 問題解決型コールの定義と一次受付の任務
 - 4.2 問題解決コールのハンドリング
 - 4.3 問題を煮詰めて要求を特定する質問のテクニック ★
 - 4.4 クレーム対応の念頭におきたいこと
 - 4.5 ファーストコールのクレーム対応の手順
 - 4.6 クレーム対応：レベル1) お詫びとお礼の言葉 ★
 - 4.7 クレーム対応：レベル2) ヒアリングの内容と対応の姿勢 ★
 - 4.8 クレーム対応：レベル3) 共感を示して怒りを静める表現 ★
 - 4.9 クレーム対応：レベル4) ファーストコールでの解決の試み ★
 - 4.10 クレーム対応：レベル5) クレームの解決を確認する方法 ★
 - 4.11 クレーム対応：レベル6) 未解決案件への対応と責任の説明 ★
 - 4.12 クレーム対応：レベル6-2) コールバックの約束と注意事項 ★
 - 4.13 よい聞き手であるための「アクティブリスニング12の鉄則」
 - 4.14 「感謝される仕事」を実現するために実践したいこと ★

応対品質の改善課題と問題解決の施策

お客様との話が噛み合わないよくある3つの原因



実は、伝えるべきことがお客様の耳にきちんと届いていないことが多いのです。

1. 電話では聞きとりにくい声や話し方に気付かず「素声」(普段の話し方)のまま応答している
2. 伝える内容が間違いではないが言葉遣いに対する不愉快感から、お客様が聞く耳を失っている
3. お客様の要望、要求ごとを正確に聴き取る力がなく、的外れな対応でお客様の理解が伴っていない

以上は多くのコールセンターの電話応対時に起きている問題ですが、クラウドテレホンコーチの訓練により、確実に改善することができます。

従来のトレーニングの問題点と改善ポイント

研修で教えているはずのことが、実行できない理由をチェックしてみましょう。

1

自分の声や話し方の改善点を、気づかせてフィードバックする方法がありますか？

- 話すスピードや、声のトーンをコントロールする具体的な発話の方法を体得するには声や話し方のロールモデル(お手本)を示して、真似る訓練が効果的です。

2

お客様の要望に応えられない時に、理解を得るための伝え方を教えていますか？

- 「できないこと」を当たり前のように伝えるのではなく、お客様の理解を求める効果的なメッセージを添えることが習慣化するまで繰り返す訓練で、応対クレームを回避することができます。

3

正しい敬語で話す指導をしているのに、お客様に不快感を与えてしまうことがありますか？

- 敬語の正しさに拘らず、不愉快感を与えがちな言葉を「感じの良い」表現に置き換えた練習をすることにより、実務を通して、お客様の反応が格段に良くなることを実感することができます。

4

復唱を徹底して実行するように指導しているのに、用件の取り違えが起きていませんか？

- オウム返しだけの復唱ではなく、お客様の気持ちや、自分が理解したことを伝えて真意を確認する復唱の方法を教えることにより、行き違いや手戻りを防ぐことができます。

クラウドテレホンコーチは、指導者(トレーナーやSV)が行う机上研修やコーチングを補完する教材として活用することができます。応対品質上の問題解決に有効なトレーニングです。

時間と場所を選ばないトレーニングスタイル

- 1つのタイトルは3分以内で聴くことができるので、短い時間を活用して復習ができます。
- 復習として、レクチャーをスキップして模範音声だけを聴き、繰り返すことも有効な訓練になります。

下記の訓練では、インターネットでクラウドのサーバへのアクセスが必要です



Training scene 1

集合研修

PCをプロジェクター、スピーカーにつなぐだけで、グループ研修を実施



Training scene 2

自己訓練

トレーナ不在でもセルフトレーニングで訓練を実施



Training scene 3

コーチング

トレーナやSVの指導用のフィードバックツールとして活用



Training scene 4

在宅訓練

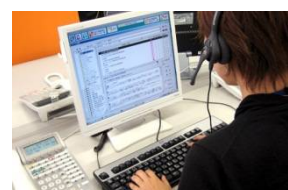
自宅でのセルフトレーニングにも最適

訓練にかかる時間の目安と効果的な活用

- クラウドテレホンコーチは、セルフトレーニングからグループ研修にまで対応でき、短時間(4～5時間程度)で基礎訓練を終えることができます。
- モニタリングのフィードバックや、コーチングの際に改善の課題に合ったコンテンツ(1タイトル5分程度)を使い、ピンポイントで復習ができます。
- シフトの合間など、短い時間でも少しずつ訓練を行なうことができ、業務のペースに合わせて、効果的な研修を実施することができます。

こんなコールセンターにおススメします

- ☑ 研修ができるトレーナがいない、又は人材が不足している
- ☑ 少人数の新規採用の際の基礎研修にトレーナが対応できない
- ☑ 業務知識等の研修に時間がかかり、基礎的な訓練が不足している
- ☑ お客様からの対応クレームを回避したい
- ☑ 会話品質の向上が、改善課題である
- ☑ ATT(平均通話時間)の削減が課題である
- ☑ 研修にかかるコストを削減したい



レベルアップのための“7つの秘訣”

何故、短期間で電話対応のレベルが向上するのか？その秘訣をお教えします

1. プロの技能の基本 《声と話し方のコントロール》

クリアな声と話し方が求められる理由

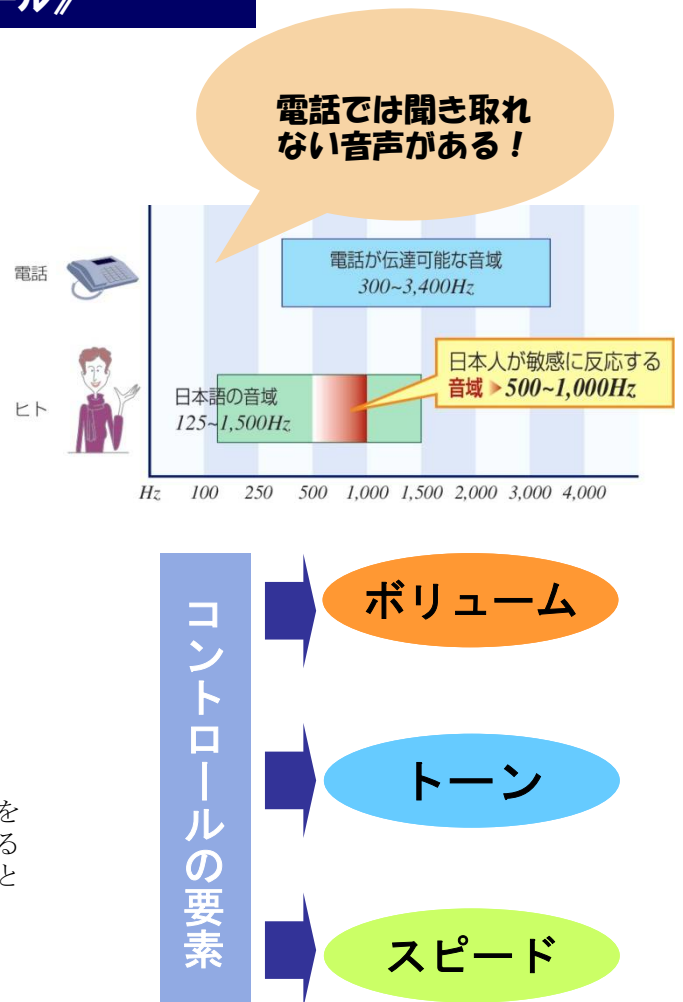
電話では私たちの肉声を、そのまま相手に伝えることができません。また、携帯電話・IP電話・コードレスホンなど通信環境の要因により、音声を伝える環境はむしろ劣化しているため、クリアな話し方は電話対応の必須スキルになります。

電話の聴き取りにくさの原因

電話での聞き直し、言い直しは対面会話より遥かに高い頻度で起きています。原因は、長く話し続けていると音域が下がっていくため、電話が音声を伝える周波数（可聴領域）を下回った声（音声）はカットされてしまい言葉の一部が聞き取れないことが、よくあるからです。これが、電話の会話の聴き取りにくさの原因の一つです。電話の可聴領域を考慮し、聴きやすい言葉選びや、話し方そのものの工夫をすることにより、格段に聴き取り易くなります。

声と話し方のコントロール

電話対話における「聞こえやすさ」を優先して、厳選した言葉やフレーズで発話訓練を行います。右記の3つの要素をコントロールできる方法として、音声を聞き取りやすくする発話訓練によって無意識のうちに電話に向けた理想的な声と話し方が身につきます。



2. プロのマナーの習熟 《ルールを熟知して体得する》

プロのマナーとは・・・

電話を通じて、面識のないお客様と、限られた時間の中で信頼関係をつくるためのコミュニケーションに必要なルールであると言えます。

洗練されたメッセージを習得する

クラウドテレホンコーチの訓練の全てがプロのマナーに通じています。行き届いた丁寧なメッセージを絶好のタイミングで伝えることにより、洗練された企業イメージをつくることができます。



レベルアップのための“7つの秘訣”

3. 電話に向けた言葉選び 《フォーマルな言葉遣いと待遇表現》

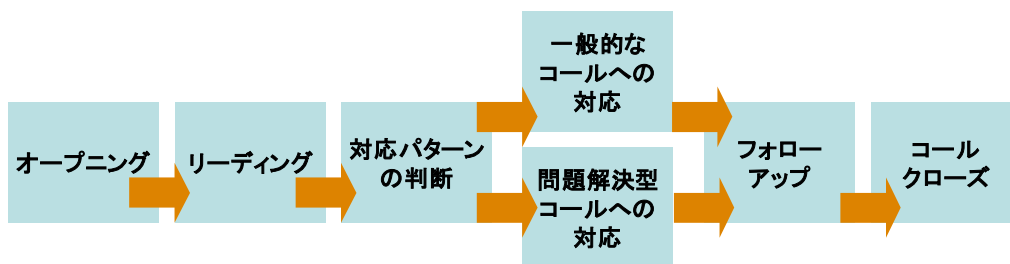
クラウドテレホンコーチの言葉選びのポイント

- 敬語として正しくても不快感に繋がる言葉は避けて、感じ良く聞こえる言葉に置き換えます。
- 文法的な正しさだけにとらわれず、美化語や丁寧語を取り入れてお客様への配慮を示す待遇表現によりサービスマインドを表現します。
- 「間違いではない」という理由で使われていても、カジュアルに聞こえる言葉はフォーマルな表現に置き換える訓練を行ないます。
- お客様を、お客様を不快にさせない、お客様に恥をかかせないための「お詫び」「お礼」等の感じの良い言葉の引き出しを増やし、お客様を迷わせないための語尾の使い分け方を学びます。

4. コールの取扱い手順をマスターする 《インバウンドコールの流れ》

全てのコールに共通する流れを想定した訓練

- お客様の様々なケースを想定しているため、全てのコールへの対応方法を学ぶことができます。
- 以下のそれぞれのステップで伝えるべき、最適なメッセージを覚えることができます。



5. 実務にそのまま使える模範音声による 《言葉の刷り込み》



- 音声アイコンをクリックすると、模範音声を再生して聴くことができます。
- 電話応対で実際に使える言葉、メッセージを聴き、繰り返し発話する訓練で理想的な話し方を体得します。

6. 応対クレームを回避するための 《22のアラーム》



- 応対クレームやCSの低下に繋がる言葉遣いをスライドとノートに提示し、Don'tマークで注意を与えています。
- 22のDon'tマークの注意を守ることにより、応対クレームを劇的に減少させます。

7. サービスマインドを表現する 《効果的なメッセージ》

Thankful Job

「お客様に感謝される仕事をしよう！」

- リップサービスではなく、気持ちのこもった声や言葉で、サービスマインドを表現する具体的な方法をマスターします。
- 感じの良い表現を覚えた結果、お客様の反応が格段に良くなり、要員のモチベーションも向上します。

受講者インタビュー：劇的なスキルアップを経験した栗本さん



栗本さん(仮名)
オペレータ歴1年半

**テレホンコーチの訓練で対応のレベルやイメージがどれほど、改善するのか？
実際に体験する前に知りたいと思いませんか？**

某コールセンターに勤務する栗本さん(仮名)が、会社の許可を得て
テレホンコーチの受講体験談を語ってくれました。

Interview

スタッフが栗本さんにインタビューしました

Q.栗本さんのオペレータ経験年数はどの位ですか？

1年半くらいです。

Q.オペレータの仕事を始めて、どの位経ってからテレホンコーチの訓練をしましたか？

入社の際に3日間学習しましたが、斜め読みというか、それほど真剣には学習していませんでした。ある時、受注のお客様の住所を開き間違えてしまったんですね。その時に上司から「テレホンコーチを徹底的にやり直さない！」と言われたのがきっかけで、「これでダメなら私は仕事を辞めるしかない」とまで思い詰め、背水の陣の気持ちで、テレホンコーチを真剣に学習しました。(以下テレホンコーチ→TCと略す)

Q.それは大変でしたね…。

はい、オペレータ経験も長くなっていたのに、情けなくて、恥ずかしくて。自分はこの仕事に向いてないんだ、お給料をもらう資格なんてない、もう辞めるしかない、と落ち込みました。

Q.改めてテレホンコーチを真剣に学習したとのことですが、どの位学習されたのでしょうか？

6日間、朝から晩まで学習しました。全章(4章60タイトル)を3周。また、2・3章の模範音声を耳で聞いて、大きな声で復唱することを、のどが痛くなるほど繰り返しました。また、反省点や気付き点を、毎日上司にレポート提出していました。

Q.大きな声で復唱するのは、恥ずかしくありませんでしたか？

最初はやはり、抵抗がありました。でも、中途半端にしたいくなかったんで、周りの声も聞こえない位大きな声を出して必死でやっていました。そうして、自分の声を自分の耳で聴いていると、自分の声が低いといった特徴や弱点が分かったんです。頭で考えても中途半端、やっぱり声に出すほうが、体で分かるし、身につきますね。

Q.テレホンコーチを学習して、栗本さんが一番印象に残ったことはどんなことでしょうか？

1章のレクチャーにある「テレホンパーソナリティ」(お客様に与えるポジティブな人物像のイメージ)を「自分の個性に合わせて作りたい」と思いました。実は私、自分を表現することが苦手で、カラオケで歌を歌うのもダメなんです。いつも、TCをしっかりと習得している同僚の個性を活かした素晴らしいトークを聞いていて、引け目を感じるというか、情けない思いをしていたので、私もあんな風に話すことができればな、と思っていました。この「テレホンパーソナリティ」が、私にはかなりの衝撃でした。お金をもらって仕事をする「プロとしての自覚」が足りなかったなあ、と反省して、本気で「変わりたい！」と思ったんです。

Q.なるほど、それはすごい意識改革でしたね。他に、テレホンコーチで気付いたことは？

模範のフレーズが、否定的な言葉を使わないんですよ。「…していただけないでしょうか」ではなく、「…していただけますか」と、肯定的な表現で進めていく。同じ意味なのに、表現を変えただけで「会話をスムーズに運べるんだ！」ということは、本当に「気付き」でした。

Q.実際の電話対応の現場で、感じていることは？

テレホンコーチは、お客様をこちらのペースに巻き込むことができる要素が詰まっていることを実感しています。

私はインバウンドもアウトバウンドもしていますが、特にアウトバウンドをしている時、お客様をこちらのペースに巻き込めることを感じますね。私は前職で対面営業の仕事をしていたんですが、あの時に、もしTCのノウハウがあれば「もっとうまくいったな」と思っています。

Q.栗本さんの話し方が、ものすごく改善されたと上司の方から聞いたのですが、ご自身ではどう感じておられますか？

正直、無我夢中でしたので、自分では変わったことをあまり自覚していませんでした(笑)ただ、とにかく電話が怖くなりました！

一時期、電話恐怖症になったこともあったので…。それよりも、お客様の反応がとても良くなったのが分かりました。

お客様が「はやく電話を切りたい」という感じがなくなって、最後まで話を聞いてくれるようになりました。

Q.お客様の反応が変わったんですか！

はい、特にアウトバウンドでは、お客様の反応の変化をすごく感じます。TCはインバウンド用の教材ですが、基礎はアウトでもインでも

同じなんですね。アウトバウンドコールは、お客様にこちらの話を聞いてもらうことが重要ですが、テレホンコーチで身に付けた

「コミュニケーションのとり方」、「こちらの聞いてほしいことをしっかり伝える」スキルのおかげで、話を最後まで聞いて貰えるようになりました。

そして、何よりも成約率がぐんと上がったんですよ！お客様が話を聞いて下さること、「じゃあ、お願いするわ」と言って貰えることがすごく嬉しくて、楽しくて！最近、アウトバウンドの方が楽しいんです！→続く

アウトバウンドコールにも素晴らしい結果が・・・

Q.それはますますやりがいを感じますね。

はい、でもTCをしっかり学習していなかったら、今のような成約率や、やりがいを得られていなかったと思います。以前はびくびくしながらコールしていたので、お客様にも不安を与えていたかもしれませんが、今はお客様に気持ちよく聞いてもらえていると思います。アウトバウンドにはスクリプト(台本)がありますが、スクリプトだけを必死に読む一方通行な電話では、お客様には聞いてもらえませんよね。TCで学んだフレーズ、ひとつひとつに感情(マインド)を乗せて話すことで、話を聞いて貰えるし、成約にも結びついているんだと思います。それに、お客様との会話の中で、「押すところ」と「引くところ」の感覚も身につきましたね。TCは、常に丁寧な表現でありながら、きちんとお客様を納得させることができるのが凄いです。TCに正面から取り組んで本当に良かったな、と心から思っています。

Q.栗本さんのモチベーションが、随分変わったんですね。

はい、モチベーションが上がりましたし、なにより、電話の仕事が好きになりました！朝の通勤電車では、いつでも明るい声が出せるよう、口角を上げるように意識してるんですよ。電車に乗っている周りの方は、いつも暗い顔をしているけど、自分は今日、電話の仕事がある！と思うと、すごく意識して口角を上げています。

Q.電話対応者のプロ意識ですね！

そうですね。仕事に対してとてもポジティブになりました。今までの悶々と悩んでいたもやもやが、消えてすっきりしました。

それに、仕事以外でも、考え方が変わったんです。

Q.え、そんなことまで…？！

はい、自宅の電話の話し方も変わりました。道を歩いている時でも、「口角をあげよう」「笑顔の声でいよう」「ニコニコしてたら良いことあるなあ」と、思考がポジティブになりました。自分が明るい声を出すことで、相手の気持ち良い反応が返ってくるので、性格も明るくなったと思います。

Q.それは、それは。私(インタビュアー)も、もう一回テレホンコーチやってみます(笑)

はい、ぜひ！私自身、友達にも「だまされたと思ってやってみて！」と薦めているんです(笑)

Q.テレホンコーチは、自主学习でも良いと思いますか？

集合研修で皆で声を出し合うのも良いとは思いますが、自主学习で徹底的に集中してやるのが、私は本当に効果があると思っています。

Q.栗本さんが、プロとしてよりレベルアップするために、次に目標としていることはありますか？

今は、イレギュラーな会話になると、TCの話し方が崩れてしまうことがあるんです。「常に」ブレずに話せるようにしたいし、クレーム対応にも積極的にチャレンジしてみたいです。以前はクレーム電話の時は腰が引けてしまい、お客様の「真意」を汲み取った対応が、充分にできていなかったと思います。今は自信がついたので、自分がクレームにどれ位対応できるか、ぜひやってみたいです。日々、1本1本のコールを大切に、心をこめて対応したいと思っています。

Q.これからまたテレホンコーチで訓練する機会はあるんですか？

初心を忘れないためにも、定期的に、自発的に訓練したいと思っています。

どんなベテランになっても、初心に戻って学習しなおすことで、そのときそのときの新たな気付き点がありますから。

Q.今後は栗本さんが、皆さんのお手本として頑張らなくてはいけませんね。

はい、自分が、周りに良い影響を与えられるような存在になりたいと思っています。「笑顔の声の伝染効果」があれば、TCの良さをまだよく分かっていない人も多いと思いますので、自分が実践し、手本となることで、TCの良さを分かってもらえればなあ、と思っています。実際、後輩(オペレータ経験年数は長い、最近入社した人)も、周りのトークを聞いて、「自分も変わらなきゃ！」と思ってくれたようです。彼女のトークも、かなり変わりましたし、みんな意識を高めよう！という姿勢でいらればな、と思います。

Q.今回ご自身の体験を語っていただくことに同意して頂き、感謝しています。

私が真剣に取り組んだ結果を、皆さんに知って欲しいと思い協力させて頂きました。皆さんにTCの良さを知って貰い、電話対応に関わる仕事をしている皆さんが、プラスの気持ちになって頂ければ本当に嬉しいと思っています。「この感動を伝えたい！」と本心で思っています。TCで訓練したことで、気持ちよく、楽しく仕事に取り組めるようになったので、電話対応に関わるお仕事をしている皆さんにも、ぜひ体験して頂きたいと思っています。

Q.全国の電話対応の仕事に関わる皆さんへ、メッセージをお願いします。

電話の仕事をしている多くの人が、「自分はちゃんとできている」と思っておられると思います。自分もそう思っていましたから…。

でも、新人さんもベテランさんも、素直な気持ちでTCを訓練をされたら、もっともっと、レベルアップできると思います。

私自身、教材の斜め読みでなく、きちんと正面から向き合って学習したことで、面白いほど変わりましたから(笑)

TCは、何度も学習し直す度に、その時、その時の新たな気付きがあります。模範音声のフレーズひとつとっても、何故そのフレーズが大切なのか？何故、習得する必要があるのか？という理由が良く分かってきます。現場で経験を積みれば積むほど、フレーズのひとつひとつが「理にかなっている」ことが分かってくるんですね。

Q.栗本さん、本当に素晴らしいお話を聞かせてもらってありがとうございました。これからも頑張ってくださいね！

きっかけがあれば、人は変わることができます。電話対応の仕事をしていて、仕事に悩んでいる方には、日々、自分がどうなりたいのか、常に自問自答しながら、オペレータである自分自身の声に耳を傾けることで、変わることを、是非知って欲しいと思います。

電話の仕事に関わる皆さんが、TCを学習することで、楽しく、気持ちよく仕事ができる「きっかけ」になってもらえれば、と思います。

テレホンコーチの訓練は「しないより、した方が良い」というレベルのものではないということが良く分かります。栗本さんのように、受講者の皆さんの会話品質が格段にグレードアップすれば素晴らしいコールセンターになりますね。栗本さん、インタビューにご協力ありがとうございました。(三島麻子)

クラウドテレホンコーチの訓練効果 ケーススタディ

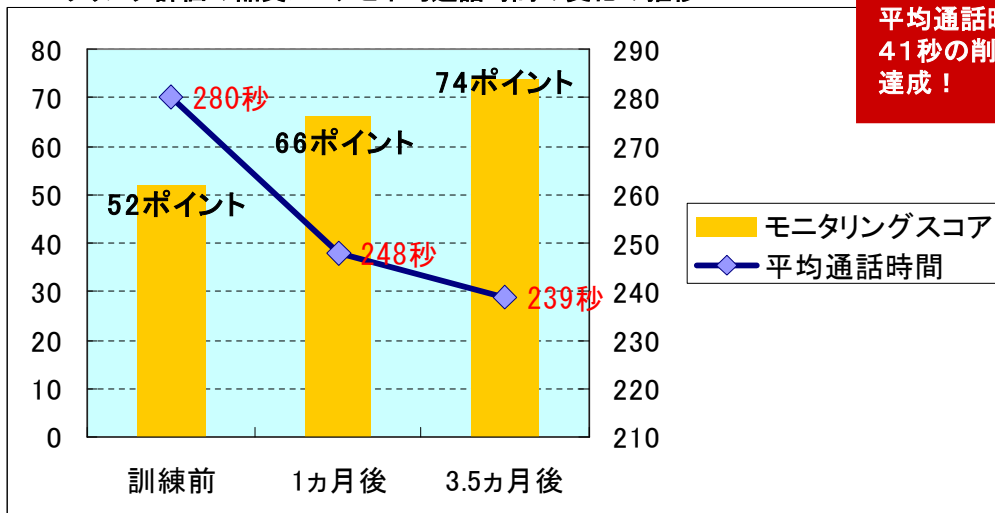
コールセンターの100人の電話要員の”訓練効果”を測定しました。
15週間後に、どんなことが起きたと思いますか？よく読んでみてください。

「品質改善」が「通話時間の削減」にリンクすることが実証されました。

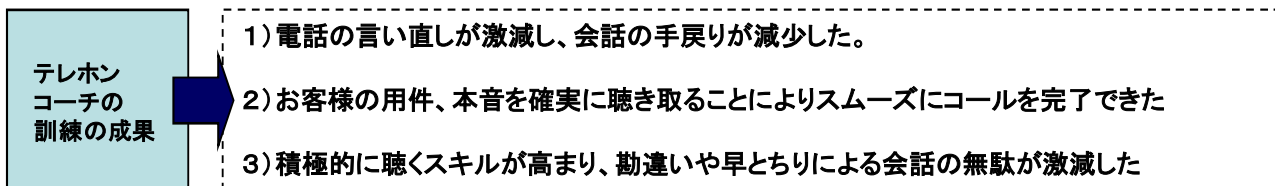
訓練前・モニタリング実施		訓練開始1.5ヵ月後		訓練開始3.5ヵ月後	
品質スコア		品質スコア		品質スコア	
52ポイント		66ポイント		74ポイント	
通話時間測定		通話時間測定		通話時間測定	
280sec		248sec		239sec	

※注 「品質スコア」の値は、テレホンコーチ付属のモニタリングシートによるもので、最大加点を100点とした評価結果数値です。

モニタリング評価の品質スコアと平均通話時間の変化の推移



何故「品質改善」が「通話時間の削減」に繋がったのでしょうか？



・品質を重視したオペレーションでは「通話時間は長くなる」と考えられることがありますが、上記のような効果によって、むしろ通話時間は大幅に削減される傾向を示しております。

・この事例の他、クラウドテレホンコーチのトレーニング効果を測定したコールセンターでは、平均通話時間の削減効果は約40秒から最大では60秒近くに上っており、コールセンターの生産性の向上にもおおいに貢献しております。(当社調べ)

“クラウドテレホンコーチ活用の裏技” モニタリングフィードバック

モニタリング&フィードバックへの活用

- モニタリングを実施されるセンターでは、評価の結果に基づき、個人へのフィードバックの際に、クラウドテレホンコーチの該当するタイトルを特定して、復習を促すなど、改善のツールとしても活用することができます。
- ユーザー様に提供するモニタリングシートを使った評価で、非加点となった項目に関連する訓練タイトルを、フィードバックのコンテンツとして活用されることを推奨しています。
- 管理者の評価とフィードバックのカリブレーションでも、クラウドテレホンコーチがモード合わせの有効なツールになります。

モニタリングを実施したセンターで非加点になる可能性の高い評価項目：上位5をマークしました。



影響分野軸	スキル評価軸	NO	詳細評価項目
担当(企業)イメージ	マナー	1	第一声の明瞭
		2	名乗りの実行
		3	挨拶と謝辞の適正
		4	通話切断のタイミング
	声と話し方	5	声と話し方の表現力
		6	話すスピードの適正
		7	聞き取りやすさ
	言葉遣い	8	言葉遣いの適正
		9	語尾の適正
		10	言葉の分かりやすさ
オペレーション 生産性・効率	手順の正確性	11	用件確認と復唱の正確性
		12	手順のスムーズさ
		13	用件の終了、質問の有無、理解又は了承の確認
	コール完了結果	14	コールの目的完了
顧客満足度	応対クレーム 回避	15	不親切感がない対応
		16	不愉快感がない態度
オペレーション 生産性・効率	手順の正確性	17	通話継続可否の判断力
	コール完了結果	18	適切なハンドリング
顧客満足度	リスニングスキル	19	熱心に話を聞く姿勢
		20	適切な質問と理解力
	サービス精神	21	情報提供や提案の実行
		22	ホスピタリティの表現

以下のような問題が特定された場合の解決方法

- ①改善に効果的な訓練タイトルを選んで、復習を促すことで、効率よく、フィードバックが行なえます。
- ②以下の対応は放置すれば、応対クレームや企業イメージを損なう結果を招きますが、テレホンコーチのコンテンツには、改善の施策が用意されています。

NO.6

- ・話すスピードのコントロールができない
早口のため、お客様の理解がついていかない。一方的な印象を受ける。

NO.9

- ・語尾が曖昧でフェードアウトする
「～ですが…」「～けれども…」「～ですので…」など、締め括りのない語尾で話している

NO.11

- ・オウム返しに復唱に終始。又は正確に確認をしない
復唱を行っていない。又は不完全な復唱で、用件を取り違える

NO.16

- ・間違ったことは伝えてないが結果として不愉快な印象を与えた
お客様の言葉を遮っている。又は否定したり、できないことを当たり前のように伝えている

NO.20

- ・聴く力が弱く、理解不足のままクローズする
問題を掘り下げるための質問をしていないため、お客様の言い分が理解できていない

・ユーザー様の特典として、クラウドテレホンコーチ推奨の三島麻子責任監修によりエクセルで設計されたモニタリングシートをご提供します。(上記項目は、モニタリング評価シートと同じものです)

・このモニタリングシートは、応対品質を可視化できる優れたプログラムであり、クラウドテレホンコーチのトレーニングコンテンツと連動してご活用頂くことができるものです。



三島麻子のユーザーサポートがついています

- ・クラウドテレホンコーチユーザの皆様には、開発者であり講師を務める三島が、訓練と指導に関する助言を行います。メールと電話を通じて、個別のお問合せを受け付けます。
- ・またクラウドテレホンコーチのメンバーサイトでは、皆様のお役に立つ情報提供も行って参ります。

三島麻子のサポートデスク

- ・テレホンコーチをご採用頂いた企業、団体のユーザー様には 講師の三島麻子が、個別のご質問、ご相談に回答を差し上げております。
- ・20年以上に亘る要員研修のノウハウと知見を活かし、お役に立てる助言を致します。ご質問はメールで受け付けております。
- ・三島によるメール・電話相談も、随時承っております。

テレホンコーチユーザ企業のご担当者様から、三島に頂いた質問への回答の事例をご紹介します

Question

滑舌の悪い要員にはどのような練習が効果的でしょうか？

(ケーブルTV会社カスタマーサポート トレーナ様より)

Answer

滑舌の悪い要員の多くは、口をはっきり開けて話す習慣が身に付いておりません。電話の対話では、対面会話より音声を明瞭に伝える必要がありますので、発声練習は重要な訓練のひとつです。但しアナウンサーのように用意された原稿通りに話す訓練は、電話対話においては効果が無いため、テレホンコーチの第2章で、電話対話でよく使う言葉を使って、集中的に電話に向けた声と話し方の訓練を行ないます。特に第2章の前半の、口をはっきり開けてトーンとスピードをコントロールしながら話す訓練が効果的です。模範音声を聴いて、実際に声に出して繰り返し真似をする練習で滑舌の問題は改善されるはずですので、根気よく続けて頂けたら成果を実感してもらえんと思います。

Question

「お調べさせていただく」という言い方がありますが、「いただく」の前に「お」をつけると二重敬語になり、間違いではありませんか？

(食品メーカー お客様相談室室長様より)

Answer

いただく【補助動】とは・・・「～させていただく」・・・「する」の意味の補助動詞で、自分側の動作を相手に許してもらった意味での謙譲語であり、商業的な敬語として多く用いられております。自分の行為に使役を意味する「させる」をつけ、謙譲語の「いただく」と合わせることで、より丁寧に表現しようというものです。多用は好ましいことではありませんが、自分が何かすることを相手をお願いする、許してもらった意の謙譲表現とお考え下さい。相手がお客様であるという前提では、許諾を求める言い回しとして使い分けても良いと考えます。また「お」をつけるのは、「相手に自分の動作が及ぶ」場合は「お」をつけて丁寧さを表すことがあります。「お電話します」、「お話をさせていただいた～」なども同様に、より丁寧な表現として相手の許しを得る意味での謙譲語になっております。敬語を知らない若い人たちの「敬語の誤用」とは、異なる使い方であると言えます。敬語の重なりを気にされているようですが、電話対応としては、相手との距離が適切に置かれていて、丁寧な大人の敬語とも言えます。テレホンコーチの言葉選びは、お客様の耳に感じよく言葉が届くかどうかという点を考慮し、丁寧語や美化語などを含む広い意味での待遇表現を採用しております。

Profile



コールセンターコンサルタント 三島 麻子

国内初の要員教育プログラム「テレホンコーチ」の開発者。

米国テレマーケティング業界のトップコンサルタントである故 Mr.リー・バン・ベクテンのパートナーとして、13年間に亘りテレマーケティング、ダイレクトマーケティングに関する研究開発活動を行った。国内企業、70社に上るセンター構築・運用、実践に徹した指導を行い、独自のメソッドによるモニタリング手法を開発。リック&テレコム主催のコールセンター&デモ&カンファランスのモニタリング実務講座には、6年間連続で講師に招聘された。現在は通販ビジネスのコンサルタント、コピーライターとしても活躍中

クラウドテレホンコーチ 無料体験のご案内

**電話対応の品質が劇的に改善される訓練プログラムを 体験してください
三島麻子がサポートします！**

**無料で
2週間**

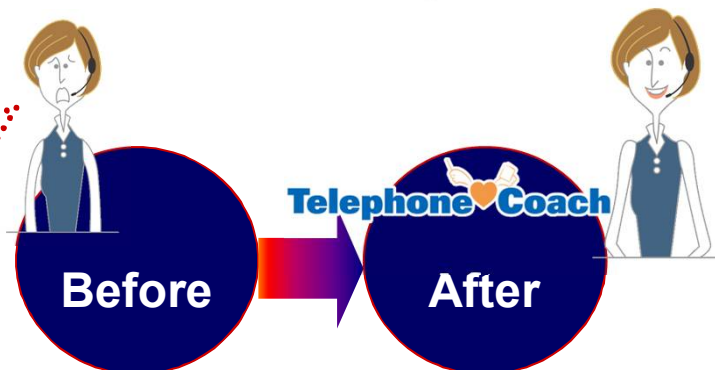
**同時ログイン
2名様までOK**

- 本教材は、本資料でご説明してきた通り、音声と映像で、訓練を進めていきます。
視聴して頂ければ、電話は「音声コミュニケーション」であることを、改めて実感されると思います。
- 文章で書かれたマニュアルやスクリプトでは伝えることができない、言葉のニュアンス、感情の表現、そして何よりも聴き取りやすい、感じの良い言葉、メッセージのあり方を学んで頂ける絶好の機会になると思います。
- お試し期間中にご質問やご相談がありましたら、三島麻子のサポートデスクまで、お気軽にお申し付け下さい。



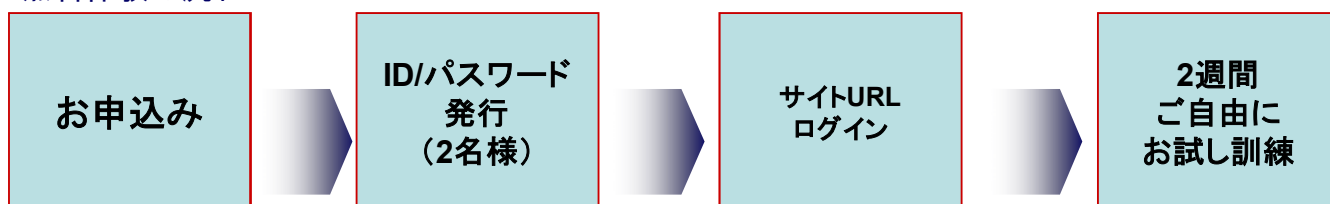
**無料体験は、単なるお試しではなく”本気の訓練”を行なうことができる機会です
例えば、こんな実験をしてみませんか？**

- 電話の苦手意識が取れない1年生要員
- 応対クレームが心配なアルバイトさん
- まだまだ、言葉遣いが気になる新人さん
- 早口な話し方が気になるベテラン要員さん



- 話し方のどんなところが変わりましたか？
 - お客様の反応に変化はありましたか？
 - コールへの取り組み姿勢は変わりましたか？
- 変化を捉えて効果を実感してください！**

無料体験の流れ



クラウドテレホンコーチ 費用とASPサービスの利用について

※左記の価格表に記載の無いID数に関してはお気軽にお問い合わせ下さい。

初期費用と利用料金

初期設定費 ※初月のみ	30,000円 (税抜)	32,400円 (税込)
同時ログイン数	月額ID利用料 (税抜)	月額ID利用料 (税込)
1	8,700円	9,396円
2	9,400円	10,152円
3	10,100円	10,908円
4	10,800円	11,664円
5	11,500円	12,420円
6	12,200円	13,176円
7	12,900円	13,932円
8	13,600円	14,688円
9	14,300円	15,444円
10	15,000円	16,200円
11	15,700円	16,956円
12	16,400円	17,712円
13	17,100円	18,468円
14	17,800円	19,224円
15	18,500円	19,980円
16	19,200円	20,736円
17	19,900円	21,492円
18	20,600円	22,248円
19	21,300円	23,004円
20	21,637円	23,368円
30	25,523円	27,564円
50	33,384円	36,054円
100	52,416円	56,602円
200	88,532円	95,614円
300	123,277円	133,139円
400	157,248円	169,827円
500	190,706円	205,962円

①サービスの利用

- ・ユーザは、契約に基づく利用ID数の範囲で、本サービスを利用することができます。
- ・本サービスは本ソフトウェアのクラウドサービスとダウンロードされる教本等からなります。

②利用期間

- ・1ヶ月単位の自動更新で、サービスを利用することができます。
- ・解約の場合は当月の20日までに解約を申し入れることにより翌月からの契約の解約をすることができます。

③お申込み

- ・別紙「ご利用の規約」をご確認の上、所定のお申込手続きをお願い致します。

④サポート窓口

- ・下記のサポートメールアドレスに必要なサポート内容を連絡下さい。メール、または電話でサポートさせて頂きますので必ず電話番号も記載下さい。
- ・サポートメールアドレス: support@da-dev.co.jp

対応時間: 平日10:00～17:00

(土日祝/年末年始/弊社の定める休業日を除く)

メールは時間に関係なく送信頂けますが、対応可能な時間帯は上記です。

⑤その他

- ・初回月のみ、初期費用と月額料金となります。2ヶ月目以降は月額料金のみとなります。
- ・(解約されますと、次の再開時には初期費用が必要となります)
- ・お支払いは月末締め、翌月末ご入金をお願いいたします。
- ・その他の事項は契約書に準じます。

無料体験(2週間)のお申込み

2週間、最大2 ID (2名様同時ログイン) の無料体験が可能です。
詳しくは、担当よりご案内させて頂きますので
下記の、オンラインフォームからお申し込みください。

<http://da7190.xsrv.jp/0/ihw7n2>

見積書のご依頼

ご希望のID数(同時ログイン人数)での御見積書を発行いたします。
下記の、オンラインフォームからお申し込みください。

<http://da7190.xsrv.jp/0/phrjh4lk>

ご質問・ご相談

下記のメールアドレス宛てご連絡先電話番号を記載の上
お送りください。

support@da-dev.co.jp

上記の対応時間: 平日10:00～17:00

(土日祝/年末年始/弊社の定める休業日を除く)

メールは時間に関係なく送信頂けますが、
弊社の対応可能な時間帯は上記です。

Thank You



ディー・エー株式会社

■東京オフィス

〒153-0044

東京都目黒区大橋1丁目5-1 クロスエアタワー1617

Tel: 03-6455-0635 (代表)

■本社

〒194-0001

東京都町田市つくし野一丁目21番地50

e-mail: info@da-dev.co.jp

本ご案内に関するご質問及び弊社製品とサービスのお問い合わせを歓迎致します