

**開催日：2023年11月24日（金）**

14:30～16:30 会場：エフコープ生活協同組合

**第3回 九州支部講話会**

**「対話・電話・メールでの心構え**

**お客様対応で大切な表現とは」**

**講師：林 真由美氏**

**（アサビール株式会社 品質保証部 お客様相談室）**



リアル参加とオンライン参加で開催。事前に集めた質問にも丁寧に  
お答えいただき、とても参考になりました。

九州支部の講話会第三弾は、ヒーブ会員でもあるアサビール株式会社 お客様相談室の林真由美氏を講師に迎え、顧客対応のノウハウをご講演いただきました。九州支部は生協や保育園など直接生活者と対峙する企業が多く、日頃からお客様との対話に苦労している悩みがありました。

今回は事前に質問を講師にお渡しし、後半にはそれに具体的な対応策をいただくなど、今日から行動に移せそうな内容が盛りだくさんでした。また、前半は基本的ながら、気づかなかった対話・電話・メールのやりとりの心構えを具体的にお話しいただき、たいへん参考になりました。お客様とのやりとりの際の「オウム返し」「限定謝罪」「部分的共感」「クッション言葉」などの意味を知り、最後には「お礼の言葉」で終わらしましょう、という内容は、社内のコミュニケーションづくりにもとても役立つ内容ではと思えるものでした。

メールに関しては、まずはメールの内容を分割してみて、それに対する返信を考えることで抜けなく返信ができるということも具体的なアプローチとしてすぐ活用できそうでした。

また、たいへん丁寧な資料も作成いただき、お客様対応のマニュアルにそのまま使えそうと好評でした。

（九州支部・花田泉）