



ユーザ協会 ニュース

2025年8月・9月合併号

中越・魚沼・上越ブロック事務局
〒940-8633 長岡市坂之上町3丁目2番2号
E-mail user.tu@jtua.or.jp
TEL 0120-855-155 FAX 0120-916-850

2025年度各地区協会「理事会」開催報告

中越・魚沼・上越ブロックにおける4地区協会(中越・柏崎・魚沼・上越)理事会を6~7月に開催し「2024年度事業報告と決算報告」及び「2025年度事業計画と予算案」について審議・承認されました。
今年度も、会員の皆様にセミナー・研修の開催、ICTの情報提供等に努めてまいります。



募集中

中越・魚沼ブロック「クレーム対応力向上研修」開催のご案内

◆クレーム応対手順を身に着け、クレーム対応スキル向上にオススメです!!

■日時：10月24日(金) 13:00~17:30

■会場：アオーレ長岡 西棟3F(第一協働ルーム) 長岡市大手通1丁目 4-10

■料金：会員3,300円(税込) 一般5,500円(税込)

■定員：先着 15名 (定員になり次第締め切ります)

*お申込み方法等詳細は、別紙にてご案内しております。

第66回 電話応対コンクール 新潟県大会競技見学のご案内

今年も新潟県大会を集合形式で開催します。県大会に選手が出場される企業の方は、会場で選手の応援ができますので是非ご来場ください。

また「電話応対コンクールはどんなことをするの?」とご興味のある方、競技の様様を実際に見学できる絶好の機会ですので、ぜひ会場にお越し下さい。お待ちしております!

開催日時：2025年10月8日(水)午前10時~(予定)

会場：新潟グランドホテル 新潟市中央区下大川前3ノ町2230番地

- ・競技見学について事前の予約は必要ございません、当日受付へお越し願います。
- ・お車でお越しの場合、駐車場(有料)に限りがございます、できるだけ公共交通機関をご利用ください。
- ・コンクールの詳細は「電話応対コンクール特設サイト」でご確認ください。



特設サイトQRコード

2025年度年会費の請求書についてのご案内

2025年度「年会費請求書」を、7月中旬にNTTファイナンスより順次発送しております。

お支払い期限は8月末日までとなりますので、何卒よろしくお願いいたします。



～お客様はあなたの対応を評価しているにゃ～(その2)

ニャン子です。

今回は協会ニュースの8月号・9月号が合併号で発行されるので、2話連続で掲載しちゃいますね。前回、PC買い替えのため3社に電話で問い合わせしたら、対応に大きな違いがあってびっくりした話の続きです。

電話をした、1社目はPCの機能や保証など、一方的に早口で説明されました。2社目は聞いたことだけに一問一答って感じの対応でした。3社目は普段のPCの使い方を訊いて「それでしたら～」と具体的な説明をしてくれました。さて、あなたならどの会社でPCを購入しようと思いますか？「お客様満足」という言葉をよく耳にしますが、お客様は2つの要素で満足度を測っています。1つは「目的達成」=用件が済んだか、知りたいことを教えてもらえたか、など。もう1つは「対応の印象」=対応の感じが良かったか、親身になってくれたかなど。この2つの要素で満足度を測っています。今回の事例では、1社目は感じが悪い印象ではないけれど、説明が一方的で聞きたかったことを教えてもらいたいとの目的が満たされていません。2社目は聞きたいことには答えてくれたけど、素っ気なく不親切な印象です。3社目はPCの使い方を訊いて、具体的でわかりやすく、私に合わせた説明があり、親身で親切な印象の対応です。こんなふうにお客様は満足度を測り対応評価をしています。あなたもお店や会社に電話をかけたとき、こんな評価をしていますか？

会社にかかってくる電話は「よくある問い合わせ」の1本かも知れません。でもお客様は電話の「目的の達成度合い×対応の印象」であなたと他社の対応の違いを評価しているのです。



～お客様はあなたの対応を評価しているにゃ～(その3)

続いて「お客様はあなたの対応と他社の対応の違いを評価しているよ！」という話の最終回です。是非お客様が満足し、お客様に選ばれる対応を目指しましょう！

「お客様満足」を測る要素は2つでした。忘れた方は(その2)のコラムをもう一度見てくださいね。じつは1つ目の要素である「目標達成」はかなり難しい要素なんです。今回のPC機能の説明は難しくありませんが、例えば「価格を安くして！」「こんな機能を搭載して欲しい！」「今すぐに修理に来て！」とか、お客様から求められても会社は応じられない事柄が多々あります。それに対してもう1つの要素の「対応の印象」は電話対応の基本ができているかどうかで決まります。笑顔の挨拶、丁寧なお礼やお詫び、しっかりと話を聴いている姿勢、相応しい言葉づかい、簡潔でわかりやすい説明などができてれば評価は高いです。さらに話の内容からお客様の状況や気持ちを察知して、共感したり、適切な補足説明や提案があると、対応の印象はもっともっと良くなります。苦情やクレームで、お客様のご要望に添えないときも「仕方ないわね、あなたが親身になっていろいろと対応してくれたから」と不承不承でも納得してくださるケースもあります。職場で電話対応研修や指導をするのは、この「対応の印象」が大切な要素だからです。

お客様は「目的の達成度合い×対応の印象」であなたと他社の対応の違いを評価しています。あなたの電話対応スキルを磨いて、お客様に選ばれる「対応の印象」を目指しましょう！

電話対応で迷うことや気になることがあれば、いつでも“ニャン子メール”にご相談下さい！
相談無料！秘密厳守！あなただけに効果的な対応をお教えしますにゃ。

メールの宛先は nyanko.niigata@gmail.com まで。



クレーム対応力向上研修のご案内

この研修は、カスタマーハラスメントの基礎知識を身につけるとともに、クレームの基本手順を身につけクレーム対応スキルを向上させることを目的とした研修です。

従来、開催していたクレーム対応基礎研修に、最近話題となっているカスタマーハラスメントを加えたイメージで、より現場で活かせるカリキュラムへ変更しました。

《予定カリキュラム》

項目	内容
1. カスタマーハラスメントとは	・カスタマーハラスメントとは何か ・カスタマーハラスメントの基本姿勢と対応 ・カスハラとクレームの見極め
2. クレーム対応の基本ステップとポイント	・クレームを言うお客様の要求とは ・お客様の心理に添った基本ステップ ・正確に把握するためのヒアリング ・納得に導くための説明力 ・たらいまわしを防ぐための1次対応者から2次対応者への連携 ・責任者(二次対応者)に求められるスキル
3. ロールプレイング	・実践ロールプレイング (※よくあるクレーム事例で対応)
4. まとめ ～同じクレームを繰り返さないために	・チームとして組織としての取り組み



《開催概要》

・開催日時 2025年10月24日(金)13:00～17:30

・会場 アオーレ長岡 西棟 3F (第1協働ルーム)

・募集人数 15名程度 ※最少催行人数5名:止むを得ず中止の場合は10日前までに通知

・申込締切 2025年10月6日(月) ※締切日以降は事務局へご相談下さい

・受講料 会員 3,300円 (一般 5,500円) ※「消費税込み」

※後日、請求書を発行させていただきます。

■申込方法 必要事項をご記入のうえ、事務局へメール又はFAX送信して下さい。

<参加申込書> user.tu@jtua.or.jp (FAX:0120-916-850)

事業所名		住所	
連絡責任者名		部署・役職	
電話番号		メールアドレス	
受講者氏名		ふりがな	勤務歴
			勤続 年
			勤続 年

※ ご記入いただいた個人情報は本セミナーの情報提供および当協会の各種事業等のご案内に必要な範囲内で利用いたします。

参加申込書到着後、概ね3営業日程度で事務局より連絡責任者さまへ
申込受付済みのご連絡を致しますのでご確認いただけますと幸いです。