

現場の声：お客様相談現場の実態

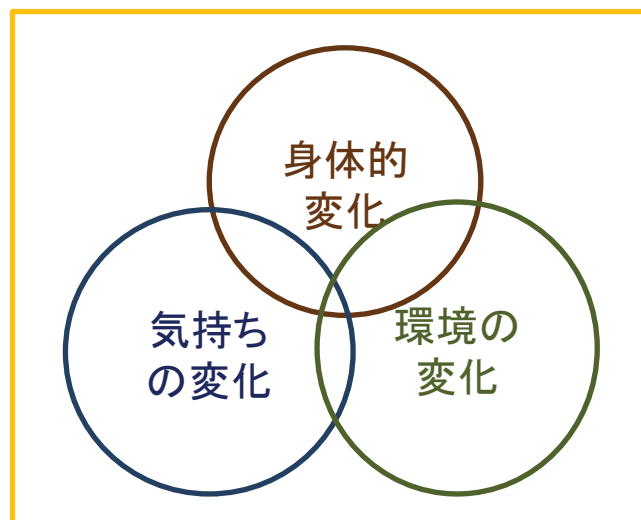
◆「お客様対応を考える分科会」高齢者対応についてのグループディスカッション◆

■開催日時：2015年8月27日 11:00～12:30

■参加企業と参加者：「お客様対応を考える分科会メンバー」11企業12名

食品（食品・飲料メーカー）、化学（洗剤・化学品・化粧品メーカー）、保険（生命保険会社）

◆高齢のお客様の背景◆



◆実際にどのような問い合わせが来るのか◆

- ・ 同じ質問を何度も繰り返す
- ・ 問い合わせと関係のない話をする
- ・ 質問の主旨がわからない
- ・ 怒りっぽいなど感情的になる
- ・ こちらの対応を受け入れてくれない
- ・ 自分が購入したことを忘れている
- ・ とにかくウチに来てほしいと言われる



現場対応事例

電話対応実務マニュアル・お客様対応基礎講座の紹介

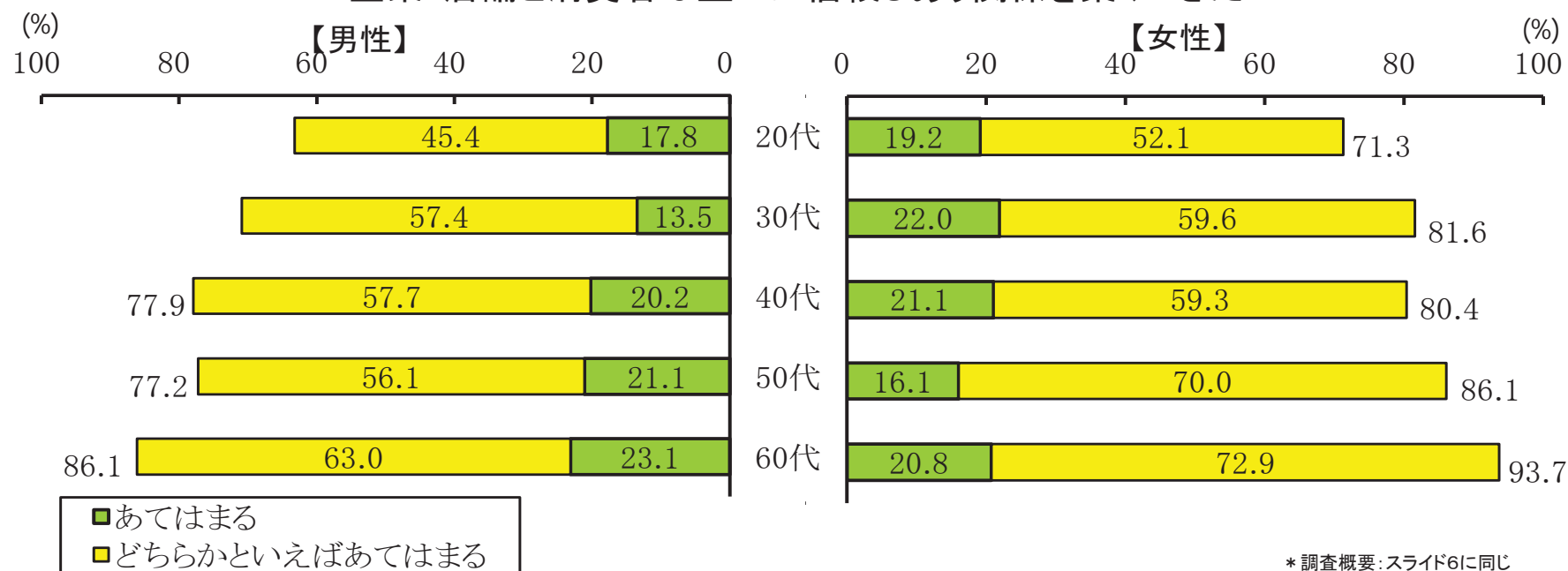
高齢者の声：定量・定性調査



◆定量調査◆

・「自分が購入した商品やサービスについて不満を感じた時、その気持ちを企業や店舗に伝える」と回答した人は男女共に60代が最も多く、「企業・店舗と消費者は互いに信頼しあう関係を築くべきだ」と考えている人も男女共に60代が最も多かった。

◆企業・店舗と消費者は互いに信頼しあう関係を築くべきだ◆



* 調査概要：スライド6に同じ

◆定性調査◆

筑波大学原田悦子教授のご協力の下、高齢者による使いやすさ検証のための実践センターである「みんなの使いやすさラボ(通称みんなラボ)」で、60代～70代の男女6名に、実際の商品改善事例を示して、ヒアリングを実施。



社会的資源として価値ある企業の活用

