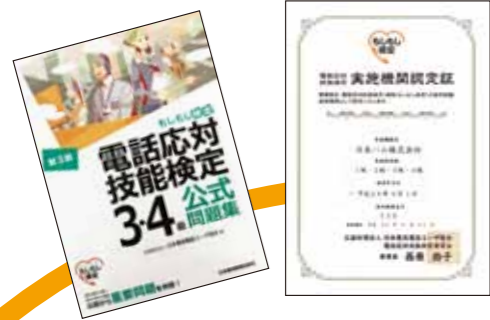


お客様満足向上のための スキルアップ

電話対応が向上すると企業イメージもよくなる！

「もしもし検定」 ニッポンハムグループで実施

公益財団法人日本電話ユーザ協会が主催する電話対応やマナーについての検定「電話対応技能検定」の通称が「もしもし検定」です。この検定には電話対応はもちろん、日常の様々な場面でのコミュニケーションに役立つ知識やノウハウが、凝縮されています。



場面・人・状況による変化にも、臨機応変に対応できるコミュニケーション能力を養うことがこの検定の目的です。



「お客様に喜ばれる電話対応」の実現と、コミュニケーションのエキスパートの育成を目指します。そのため電話対応の資格でありながら、マナーや日本語の知識を深めることを求めています。



もしもし検定事務局 設置の目的

- お客様満足 (CS) 向上取組みの一環として、電話対応の品質向上を推進していく
 - 資格取得によるグループ従業員のモチベーションアップを図る
- ※CS:Customer Satisfaction

各級のレベル

- 1級 現在企業で働いていて社内指導をきちんと行いたいと思う、指導的立場の方対象
- 2級 入社3年から5年の社員で、将来指導的立場を目指す方対象
- 3級 教養ある社会人として欠かせない人格のマナー
- 4級 教養ある社会人として欠かせない人格のマナー(筆記試験のみ)

電話対応研修

お客様視点に立った電話対応とは、どういうものか。ニッポンハムグループの代表として、お客様に満足いただける電話対応を身につけるための研修です。

〈基本研修〉

- ◆電話対応の基本およびマナー向上のための研修
- ◆調査報告の電話対応の研修

〈応用研修〉

- ◆お叱りのお電話への対応研修
- ◆お客様の真意をくみ取る研修



お客様への訪問対応研修

企業の常識はお客様に通じるのか。「商談」ではなく、個人のお客様への訪問はどのようにすればよいのか、ロールプレイングを主にした研修です。

〈基本研修〉

- ◆お客様訪問の基本
- ◆ロールプレイングを中心にポイントを学習

〈応用研修〉

- ◆難しい案件への対応



本社・支社応援チームの構築

不測の事態でもお客様対応を通常通り行うために、本社・支社応援チームの構築を行っております。

