

御 社 ○○○○ 事務局

○○○○レディ

マニュアル

CONTENTS

<第1章 基礎知識編>

I. ○○○○とは	2
II. ○○○○ 事務局活動概要	5
III. 商品基礎知識	8
IV. ○○○○ の販売・流通システム	10

<第2章 お客様対応編>

I. フリーダイヤルがかかってきたら	13
II. 商品へのお問い合わせの対応例	16
III. クレームに関する対応例	22
IV. 商品購入・サンプル希望があったら	36
V 美容相談	42
VI 御社の他商品についてのお問い合わせ	46

<第3章 事務業務編>

I フリーダイヤルが終了したら・・	48
-------------------------	----

第 1 章

基礎知識編

I. ○○○○とは

御社・○○○○事務局活動に着手するにあたり、商品の開発意図や、活動全体の構成を正しく理解する必要があります。自分達に関わる商品の背景や活動のしくみを知ることを、○○○○事務局スタッフの第一歩として考えます。

(1) ○○○○とは？

「○○○○」は、御社 ボディケア（商品部）事業部により開発された商品です。

<○○○○の開発ポイント>

- ①ターゲットは、「シワ」、加齢による目尻のシワを、目立たなくすることで、年齢相応の女性の美しさを演出する
- ②保湿効果の高い剤の使用により、肌を健康に整え、シワのできにくい肌に保つ（できてしまったシワは消せない）
- ③現代に生きる多忙な女性に取り入れ易い、シンプルなベーシックスキンケアシステム

女性の加齢による最大の悩み「シワ」に的を絞って開発された「○○○○」は、活動的な女性の生き方にフィットした新しいスキンケアシステムです。

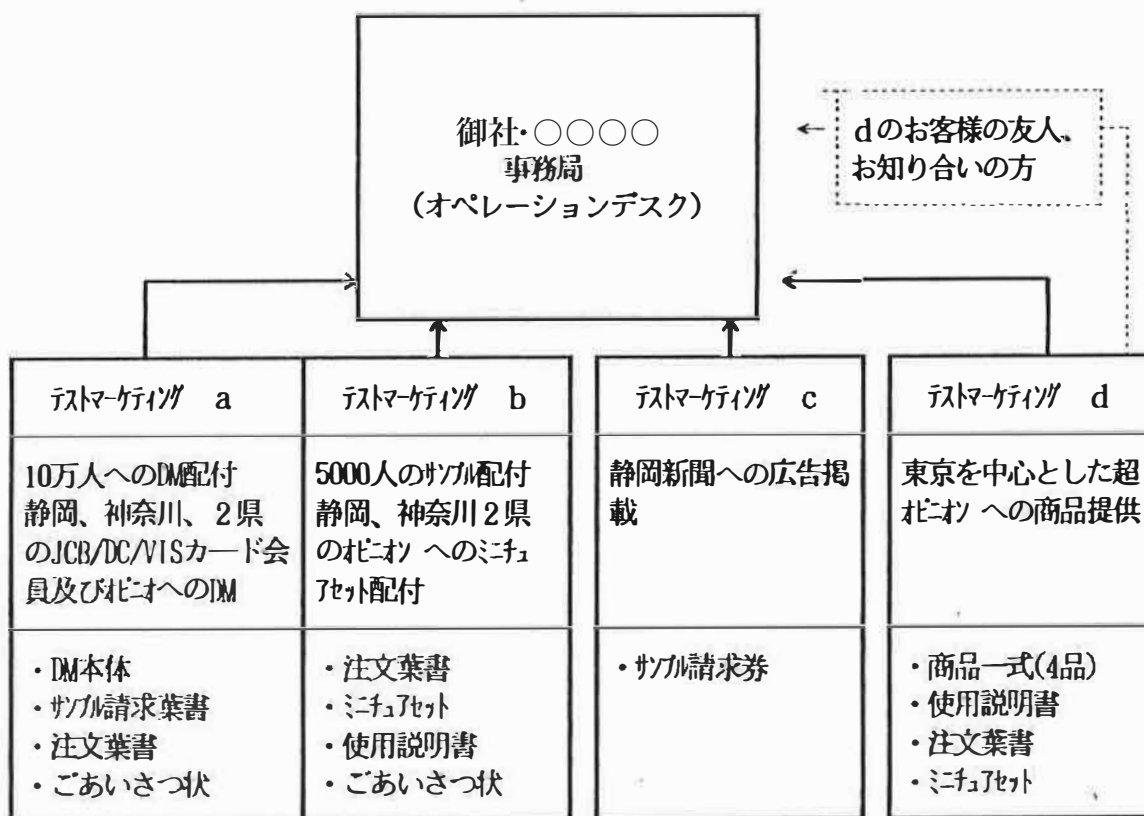
(2) ○○○○コミュニケーション活動の全体像

「○○○○」は、近日中に全国的な販売が予定されている商品です。現状では、全国一斉販売に先かけたテストマーケティングとして、限られた一部のお客様にのみ、商品情報を伝達しています。御社・○○○○事務局は、このテストマーケティング期間におけるお客様対応窓口として機能します。

<テストマーケティングの目的>

- ①全国販売に先かけたお客様動向の把握
- ②効果的な活動方法の検証 …… どんな方法・メディアが効果的か
- ③○○○○への意見、要望傾向の把握 ⇨ 問題点の発見

<テストマーケティング活動の全貌>



※使用説明書は、ミニチュアセット、商品に付帯してお届けする

<事務局活動期間>

- ・a～dの各活動は90年■月末～■月中旬の2ヵ間に順次実施
- ・事務局は、a～dのお客様対応窓口として90年■月■～■月末日までの3ヵ月間活動する

<テストマーケティング期間のお客様対応>

- ①a～dの各お客様からのお問い合わせ対応(フリーダイヤル)
- ②a～dの各お客様へのミニチュアセット、使用説明書の発送手配
- ③a～dのお客様の商品お申し込み受け付け(葉書又は電話を受け付けた後配送セクションへ)
----- 期間中セットでご購入された方には、もれなくシルクショーツプレゼント
- ④お客様情報、お問い合わせ(ご購入)情報の管理

<テストマーケティングa～dのお客様対応システム>

- ①aのお客様
 - ・サンプル請求の場合 ----- bと同様の資料発送
 - ・商品お申し込みの場合 ----- 商品、使用説明書、シルクショーツ発送(セット購入者)
 - ・お問い合わせの場合 ----- 電話(フリーダイヤル)でのお答え
- ②bのお客様
 - ・商品お申し込みの場合 ----- 商品、使用説明書、シルクショーツ発送(セット購入者)

- ・お問い合わせの場合 電話（フリーダイヤル）でのお答え

③cのお客様

- ・サンプル請求の場合 bと同様の資料発送
- ・商品お申し込みの場合 商品、使用説明書、シルクショーツ発送（セット購入者）
- ・お問い合わせの場合 電話（フリーダイヤル）でのお答え

④dのお客様

- ・商品お申し込みの場合 商品、使用説明書、シルクショーツ発送（セット購入者）
- ・お問い合わせの場合 電話（フリーダイヤル）でのお答え

(3) ○○○○の販売方法について

「○○○○」の販売方法は『通信販売』に1本化されています。テストマーケティング期間だけでなく、全国展開にあたってこの販売スタイルは変わることがありません。最近では、あらゆる商品に通信販売が取り入れられていますが、それは何故なのか、また「○○○○」を通信販売でお届けするメリットは何かをこの機会に正しく理解しておきましょう。

<通信販売が注目されている背景>

- ①デリバリー、販路開拓、ショップ運営等の経費が削減できる
- ②お客様の情報が1ヵ所で集中管理できる
- ③どの地域の、どんなお客様にも均一のサービスが提供できる

<○○○○通信販売システムのメリット>

- ①あらゆるお客様に均一のサービスが提供できる
- ②商品の押しつけや、強要販売でなく、お客様の意志で購入して頂ける
- ③商品を、御社から直接お客様のお宅までお届けできる
- ④お客様のご要望やご意見を、直接伺い、お答えすることができる
- ⑤お客様のデリケートな問題（シワ、加齢対策）に関する商品を人やショップを介さずお届けできる

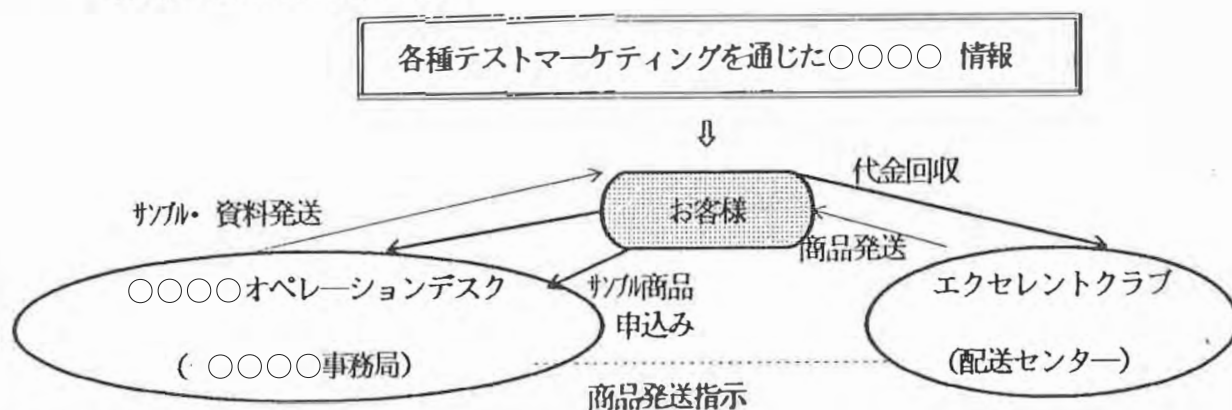
Ⅱ. ○○○○事務局活動概要

あなたが「○○○○レディ」として活動を開始するにあたり、活動フィールドである、当○○○○事務局の業務や役割を正しく認識しておくことが、とても大切です。○○○○事務局全体の活動を十分に把握したうえで「○○○○レディ」としてのお客様対応業務を遂行することは、常に均一で高品質なサービスを提供するための第一歩です。

(1) 御社・○○○○事務局の概要

○○○○事務局は、お客様と商品をつなぐコミュニケーション窓口です。お客様と○○○○のテストマーケティングシステムの関わり方の全体像は次のように構成されています。

ます。<○○○○活動構成>



(2) ○○○○事務局(オペレーションデスク)の役割と活動

○○○○事務局は、○○○○ お買い上げのお客様へのアフターケアを基本業務として活動します。お買い上げ頂いた商品に関する様々なご質問、お問い合わせやクレームに、フリーダイヤルを通じてお答えしていきます。

また、○○○○をご存じない方や、購入方法がよくわからない方など、お買い上げ経験のないお客様からのお問い合わせも、数多く寄せられることも考えられます。○○○○事務局はそれら幅広いお客様方が何を望んでおられるかをキャッチし、お客様に適した情報サービスを提供しながら、お客様と○○○○をつなぐコミュニケーション・ネットワークとして機能していくことを目指します。

<○○○○事務局の具体的な活動>

①購入客へのアフターケア

- ・商品に関する質問、クレームへの対応 …… デリバリーミスはエクセレントクラブへ (状況に応じ、当該セクションとお客様をつなぐパイプとして機能)

②一般客への情報サービス

- ・商品、購入に対するお問い合わせへの対応
- ・商品申込み窓口として機能

- ・使用説明書、サンプル提供など、〇〇〇〇セールスプロモーション窓口としての活動

③お客様情報の収集

- ・①、②の活動からの各種お客様情報の収集と蓄積
ex) ・クレーム内容、件数把握
・顧客属性（年齢、居住地域など）把握
・使用者の要望抽出
- } — 商品力UPに役立つ
- ・その他各種お客様情報を、指定のコールシートに記入
 - ・収集したお客様情報は、毎日分類、整理し、購入者数、サンプル発送数の実績を管理

(3) 〇〇〇〇レディとは

〇〇〇〇事務局スタッフの中で、フリーダイヤル窓口業務を担当する女性スタッフを「〇〇〇〇レディ」と呼びます。〇〇〇〇レディは、電話を通じ、直接お客様とコミュニケーションする大切な役割を担います。〇〇〇〇をお客様にプロデュースする意識を持って、日々の業務を遂行することが重要です。

<〇〇〇〇レディの心構え>

①情報センターとして意欲的に活動する

- ・お客様にとって、唯一のコミュニケーション窓口であることを十分に意識すること
- ・不用意、不十分な情報でお客様を惑わすことのないよう、不明確な発言は避け、確認、報告を怠らないこと
- ・〇〇〇〇をより良く、正しくお客様にご理解頂くための広報担当、という自覚を持って行動すること

②電話窓口業務のプロとして誇りある応対を行うこと

- ・電話はあらゆる表情を伝える雄弁な情報ツールであることを意識し、姿勢、言葉遣い、周囲の環境にも注意を払うこと
- ・お電話くださる方には、全て〇〇〇〇のお客様として、同等の誠意と感謝の念で接すること
- ・日頃から正しい言葉遣いを意識し、言葉が相手に与える印象に留意すること

(4) 〇〇〇〇レディの業務

〇〇〇〇レディは、単なる電話受け付け窓口ではありません。フリーダイヤルのお客様に、必要な情報提供を行うために、お客様と御社各セクションを結ぶパイプとして、積極的に行動することが大切です。

<〇〇〇〇レディ業務の流れ> ①

フリーダイヤル応対

- ・お客様の質問、クレームにお答えする

②フリーダイヤル情報の記録

- ・お客様の質問内容とお答え結果など、コミュニケーション内容をコールシートに記録する

③請求内容への対応

- ・サンプル資料の発送手配
- ・商品受注伝票の起票、発送手配

④外部セクションへの情報提供

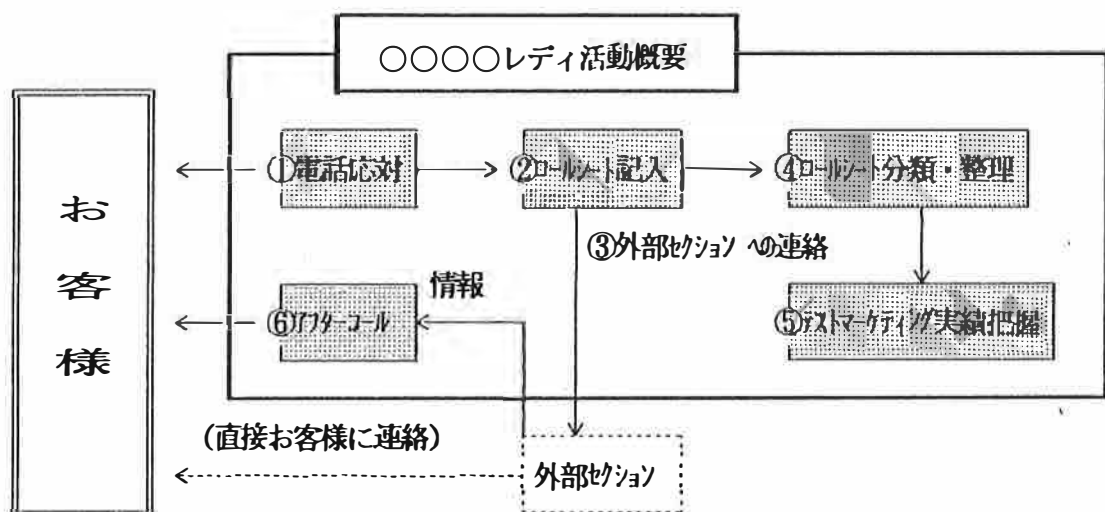
- ・フリーダイヤル内容に応じて、必要な外部セクション（商品開発セクション、コンシューマールーム、エクセレントクラブ）に情報提供し、多角的なお客様サービスを実施するためのオペレーションセンターとして活動する

⑤記録情報の整理、資料化

- ・記入したコールシートを毎日分類、整理し、テストマーケティング中の実績を把握する
- ・分類、整理したコールシートを、必要に応じ確認できるよう、統一仕様で資料化する

⑥アフターフォロー・アフターコール

- ・事後報告、結果連絡が必要なお客様に、お問い合わせ結果の報告を行う（状況により、外部セクションから行う場合もあるが、〇〇〇〇事務局から報告すべき内容については、できる限り実施する）



Ⅲ. 商品基礎知識

〇〇〇〇レディの主たる業務である、フリーダイヤルのお客様対応の業務にあたり、最も必要となるのが、商品知識です。自社商品についての一通りの知識を得ることは、フリーダイヤルの応対時に自信を持った自然な会話運びを行うためにも役立ちます。

また、〇〇〇〇レディー一人ひとりが、商品の広報活動のスペシャリストの役割を果たすためにも、個々の商品情報は、必ず把握しておきます。

(1) 『〇〇〇〇』シリーズのポリシー

『〇〇〇〇』は御社が独自の商品開発により、「シワ」をターゲットに開発した、女性向け基礎化粧品シリーズで、4つの商品で構成されています。『〇〇〇〇 — 』のネームは、『NATURAL — 自然』を語源としており、現代を自分らしくしなやかに生きる女性たちの、自然な美しさを象徴してつけられたもの。シリーズの全商品には、そのシリーズコンセプトが生きています。

<〇〇〇〇シリーズの開発ポリシー>

①お肌のエイジング（老化）を遅らせ、シワをできにくくする

②シワを生き生きと見せたい女性の生き方を応援する

※注

できてしまったシワは消すことはできない

③全配合成分表示、全品無香料で、どんな方でも安心して使用できる基礎化粧品
全商品に保湿剤配合

(2) 商品構成・特長

〇〇〇〇シリーズは、アンダーベース、リンクルスクリーン、クレンジング、エッセンスの極めてシンプルな、4つの商品で構成されています。

商品名	価格・容量	特 長
リンクルアンダーベース	6000円 20g(約100回 使用分)	お肌へのフィット力に優れたメイキャップ・ベース。サラッとした使用感で汗、水に強く、化粧くずれを防ぎます。保湿効果、紫外線防止効果が高く、様々なトラブルからお肌を保護します。
リンクルスクリーン	15000 円 10ml(両目尻1 回×約200 回)	リンクルアンダーベース後に使用する、細かなシワを目立たなくする部分用ファンデーション。独自のストレッチ効果で小ジワを目立たなくする効果は抜群。透明度が高く、滑らかな使用感で、メイキャップも自然な仕上がりです。
リンクルクレンジングクリーム	5000円 100g(約60回 使用分)	メイキャップや汚れのクレンジングと、お肌の潤いを保つモイश्チャー効果を合わせ持つ、マイルドなクレンジングクリームです。

リンクル モイスチャ ライズド エッセンス	12000 円 20ml (約200 回 使用分)	優れたモイスチャー効果の美容液。お肌に潤いを与え、若々しいハリを保ち 外界の刺激からお肌を守ります。
--------------------------------	---------------------------------	---

(3) ○○○○シリーズのスキンケアシステム

○○○○シリーズは、シンプルで効果的なスキンケアシステムで、どんな方の今までお使いのスキンケア習慣にも簡単に取り入れて頂けます。

<朝>

- ①洗顔
- ②リンクル・モイスチャライズド・エッセンスまたは化粧水、乳液でスキンケア
- ③リンクル・アンダーベースで下地づくり
- ④気になる部分をリンクル・スクリーンで目立たなくする
- ⑤メイキャップ

<夜>

- ①クレンジングクリームでメイキャップを落とす
- ②洗顔後、化粧水、乳液でスキンケア
- ③リンクル・モイスチャライズド・エッセンスでお肌に保湿分を

IV. ○○○○の販売・流通システム

○○○○は他の多くの化粧品と異なり、店頭販売は行っていません。そのため、フリーダイヤルには、販売、申込み方法を始め、申込み商品の配達スケジュールについてまで、多くのお問い合わせが入ってくることが予測されます。

商品知識同様、商品の販売、流通についても、基本的なスタイルを理解しておきましょう。

(1) 販売・お申し込み方法

○○○○は、店頭販売を一切行っていません。従って、商品はお客様にお申し込みを頂いたのち、直接お客様アテ発送する、通信販売によって流れていきます。

<お申し込み方法>

①専用葉書によるお申し込み

○○○○専用の申し込み葉書（無料）でご注文

②お電話によるお申し込み

○○○○フリーダイヤルでご注文

③FAXによるお申し込み

専用葉書にご記入の上、FAX送付でご注文

①～③のお申し込みは、原則として○○○○事務局（オペレーションデスク）で受信されます。その上でエクセレントクラブに発送指示を伝達します。

(2) お支払い方法

①クレジットカードでのお支払い

DC、JCB、VISAを始めクレジット各社のカードがご利用頂ける

テストマーケティング期間中は、なるべくDC、JCB、VISAの3社をご利用頂く

いずれもカード会社規約により決裁

②代金引換え

商品お届けの際、商品と引換えのお支払い

③銀行・郵便振込

商品到着後1週間以内に、商品添付の振込用紙にてお振り込み

※金額により、お支払い方法は相談させて頂く場合がある

(3) 配送・配達（デリバリー）

お申し込み頂いた商品は、御社内窓口でお申し込み受け付け後、約2週間以内に、エクセレントクラブからお客様アテ直送されます。送料は、全国どこでも無料でお届け。原則としてお届け日、時間の指定はご遠慮頂いています。

(4) 商品に関する資料

フリーダイヤルには、商品に関する資料（カタログ、サンプル等）のご要望が多数寄せられるものと思います。それらの場合には、お客様のご要望に適した資料をできる限りお届けできる

よう、手配するのも〇〇〇〇事務局の重要な業務となります。

<資料手配のポイント>

- ①サンプルは電話では受け付けない（必ずサンプル請求書で申し込んで頂く）
- ②若い女性及び男性からの資料請求には要注意、原則として受け付けない
- ③①、②以外のケースには早急に対応
- ④サンプル、使用説明書の在庫状況を常に把握しておく

第 2 章

お客様応対編

I. フリーダイヤルがかかってきたら

お客様からのフリーダイヤルがかかってきたら、まず落ち着いて、〇〇〇〇レディとして誠意ある受け答えができる心の準備を行います。常に十分な体勢でお客様のお話を伺えるよう、机廻りの準備から、言葉遣いへの配慮まで、キメ細かな心遣いで、電話応対にあたります。

(1) 電話を受ける前に

お客様からの電話を受ける前に、電話器を取ってから慌てることのないよう、自分の身の廻りの環境整備を行います。

①机上環境・事務用品の整備

- ・机の上は常に整理整頓が大前提
- ・コールシート、筆記用具は電話の前に
- ・電話はいつも清潔に、必ず毎日から拭きする

②周辺環境の整備

- ・商品資料（使用説明書、サンプル）の在庫確認
- ・発送可能な資料類（カタログ、サンプルなど）及び商品申し込み書類の有無を確認
- ・事務所内部の整理整頓

③接客（電話応対マインド）の準備

- ・落ち着いた誠意ある対応を心がける
- ・「言葉遣いは心遣い」 お客様への対応に適切な言葉遣いを肝に命じる
- ・常に正しい姿勢を意識する。電話を通じた声は、こちらの心の有り様、電話を取る姿勢も伝えてしまう程、雄弁であることを忘れない

(2) フリーダイヤル初期対応

お客様からの電話がかかってきたら、3コール以内で受話器を取ります。どんな場合でも3コール応答はビジネス電話のマナーです。初期対応では、受話器を取ったら以下のポイントを意識したコミュニケーションを行います。

- ①お客様より先に、まずこちらから快活にご挨拶する
- ②お客様のお話には、必ず「はい」と返答する
- ③お客様のご用件、お名前を確実に把握する
- ④「テストマーケティング」の目的を意識し、相手が何によって〇〇〇〇を認知したかを必ず確認する

①、②は電話対応における基本的なマナー、③、④は、〇〇〇〇事務局業務のポイントとなっています。常に上記4点を意識した初期対応を実践しましょう。

(例)

お客様	〇〇〇〇レディ	チェックポイント
—もしもし、〇〇〇の件で伺いたい（相談したい、クレーム、質問 etc）ことがあるんですが・・	—はい。お電話どうもありがとうございます。〇〇〇〇〇〇〇オペレーションデスクでございます。	★お客様より先にご挨拶する
—ええ。〇〇〇が×××で困っているんです。	—はい。〇〇〇の件でございますね。恐れ入ります。〇〇〇のどういったことに関するご質問ですか？ もう少し詳しくお話し頂けますでしょうか。	★お客様の用件を復唱。具体的な内容の説明を促す
△△の〇〇と申します。	—わかりました。〇〇〇が×××になってしまう、という事ですね。重ねて恐れ入ります。お客様のお名前をお教え願えますか？	★具体的用件の確認 ★なるべく早期に氏名の確認
（新聞で、DMで、サンプルで・・・） 知りました。	—はい。〇〇様は、私どもの商品について何かからお知り頂きましたでしょうか？	

この応対例はあくまでも一例です。お客様のお話しや、電話の状況に応じて、初期応対の4つのポイントをクリアできるよう、各自工夫をこらして対応してください。

(3) 様々な場合の初期応対

フリーダイヤルには、様々な立場や考え方のお客様から、あらゆる意味のお電話がかかってきます。どんな場合にも、決して慌てず、〇〇〇〇レディとしての品位を失うことのない応対が重要です。

①用件が明確でないお客様

- ・落ち着いて、時間をかけてお客様のお話を伺う。決してせかしたり、用件を決めつけることがないように注意する

②悪意を持ったお客様

- ・絶対に慌てずに、まずお客様の言い分をよく聞く お客様から教えて頂く、という心がまえで、常に「ありがとうございます。お言葉、大変勉強になります」の言葉を添えて

③最初から激しい勢いで話されるお客様

- ・②と同様にお客様の言い分をまずよく聞く 多くの場合、クレームやお客様の勘違いによることがあるが、決してお客様の言葉のアゲ足を取らない 誠意を持ってお話しする

④間違い電話

- ・きちんとした言葉遣いで、間違いであることを説明する

⑤酔ったお客様

- ・電話をかけてこられた真意（まじめの質問か、クレームか、単なるいたずらか）を注意深く判断し、具体的な問い合わせであれば、通常通り、誠意のある対応を行う いたずら電話等の場合には、状況に応じ、男性担当者にスイッチする

いずれの場合にも、相手の真意や電話をかけるに到った経緯をよく理解することが大切です。そうした背景を知ること、こちらの心がまえや対処方法も見えてくるもの。電話を受けるあなたは、常に、〇〇〇〇レディとして誇りを持って、誠意ある態度を心がけましょう。状況によっては、男性担当者や他の事務局スタッフの力を借りることもできるのです。自分一人で全てを背負う、と考えすぎず、気軽に周囲の応援をもとめましょう。

Ⅱ. 商品へのお問い合わせの応対例

初期対応で、お客様の用件を確認したら、お問い合わせに適したご説明を行います。ここでは、商品についての具体的なお問い合わせへの対応方法をまとめてみました。お客様からの質問例をもとに、より適切な対応業務を行いましょう。

(1) 商品の効果に関するお問い合わせ例と対応方法

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①〇〇〇〇の商品特長を 教えてほしい	①はい。日常のスキンケアにより肌の老化を遅らせること、メイキャップによりシワを目立たなく見せること、この2つが〇〇〇〇の特長となっています。よろしければカタログをお送りします。	★〇〇〇〇カタログページ 参照 ★希望があれば住所確認後、発送
②リンクルスクリーンの効果と、他社商品との違いは？	②はい。リンクルスクリーンはメイキャップ前に気になる部分にお使いいただくストレッチ効果の高い部分用ファンデーションです。表情をかえても効果がなくなることはありませんし、透明感が高いので自然な仕上がりです。保湿剤を配合していますので、乾性肌の方にも安心してご使用頂けます。	★〇〇〇〇カタログページ 参照
③リンクルスクリーンの効果持続時間は？	③はい。通常は朝のメイク時の使用で1日持続しますが、季節やお肌の質により多少の個人差があります。	
④リンクルスクリーンは日にあたって大丈夫？	④はい。紫外線防止剤は配合されておりますが、日焼け止め用ものではありません。通常のファンデーションとしてお考えください。	
⑤どの程度のシワが、隠せるの？	⑤はい。リンクルスクリーンは主に目尻の細かなシワを目立たせなくする効果があります。残念ですが、大シワや表情シワなどのシワをカバーすることはできません。目尻のシワなど細かなシワを目立たせたくない時に効果的です。	

⑥〇〇〇〇〇を使うとシワが減る？効果が出るのはどのくらいから？	⑥〇〇〇〇〇シリーズはお肌の老化を遅らせるスキンケア商品シリーズです。シワをとったり治したりするのではなく、お肌を保護しながら健康な状態に整えることを目的としていますので、シワをなくすことはできません。 スキンケア効果は、個人差がありますが早い方で使用後約2週間で実感して頂けます。	
⑦どんな肌質でもマッチするの？	⑦もちろんです。オイリースキンからドライスキンまでほとんどの肌質の方に、安心して使って頂けます。チュラリスは全商品に保湿剤が配合されていますので、たいていのお肌で、うるおい効果が持続します。	
※各成分はそれぞれどんな効果があるの？	※巻末の成分資料参照のこと	
⑧以前に化粧品でトラブルがあったので、副作用や肌アレルギーが心配で...	⑧〇〇〇〇〇は、成分に細心の注意を払って開発しておりますが、ご心配な場合は皮膚科のお医者様に相談されるか、腕の内側、耳たぶの裏側など、目立たない部分でためされることをおすすめします。	

(2) 商品使用方法についてのお問い合わせ例と対応方法

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①商品使用の順番は？	①はい。メイクの前は、洗顔後、リンクルアンダーベース、リンクルスクリーンの順でお使いください。その後、通常のメイクをされればOKです。 お休み前は、リンクルクレンジングの後通常のスキンケアにプラスして、リンクルモイストチャライズドエッセンスをお使いください。	
②各商品一回あたりの適量は？	②はい。アンダーベースはあずき粒大、リンクルスクリーンは片方の目尻にゴマ1～2粒、クレンジングは2～3cm、エッセンスはスポイト1～2滴が適量です。あとはお肌の状態に合わせて調整なさってみてください。	
③他社商品と混ぜて使っても大丈夫？	③メイキャップ用品や化粧水など〇〇〇〇シリーズにはない商品と組み合わせてお客様のお肌に合うようなら問題ありませんが、液と液、クリームとクリームどうしを混ぜ合わせて使用することはおやめください。	
④他社商品と組み合わせても大丈夫？	④はい。他社のメイキャップ用品や化粧水乳液などとの併用はお肌に合えば構いません。お手持ちの化粧品と〇〇〇〇を上手に組み合わせてご使用ください。	
⑤リンクルスクリーンはメイクの上からも使えるかしら？	⑤メイクの上からでは、効果を発揮しません。ファンデーションをお使いになる前にご使用ください。	
⑥各商品の具体的な使い方を教えて	⑥はい。アンダーベースは通常の化粧下地と同じようにお使いください。スクリーンは、下地がなじんでから隠したいシワを2本の指で伸ばしてシワに垂直になじませます。スクリーンがお肌に定着する(30秒～2分)までの間は、表情を変	

⑦リンクリスクリーンをぬりすぎた時の解決方法は	えずにいてください。クレンジングは、通常のクレンジングと同様ですが、スクリーンご使用の場合、目のまわりには注意してご使用ください。エッセンスは、手の平にとり指先で気になる部分や顔全体を押さえるようにしてなじませます。詳しいご使用方法をまとめた使用説明書がございますので、よろしければお送りいたしましょうか？ ⑦恐れ入りますが、専用クレンジングで、一度スクリーンを落としてから、もう一度ご使用ください。	★説明書の希望があれば、住所確認後、すぐ送付手配
--------------------------------	--	---------------------------------

(3) 商品の保存に関するお問い合わせ例と対応方法

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①各商品はどんな場所に置いておくのがいいの？ ②それぞれ開封からの使用期限は？	①化粧品は一般に温度、湿度や日光の影響を受け易いものです。長時間陽のあたる場所や高温・多湿になる所への放置はできる限り避けてください。長時間ご使用にならない場合はキャップをしっかりとめて冷蔵庫に保存される方法をおすすめします。 また、化粧品は、お子様の手の届かない所に置いてくださいますようお願い致します。 ②一度開封されたら、なるべく早くご使用ください。	

(4) 其他のお問い合わせ例と対応方法

お客様のお問い合わせ例	○○○○レディの対応方法	チェックポイント
※特定の成分についての質問 ex) 効果、皮膚への影響 ① 現在薬を使用中ですが同時に使っても大丈夫なのか？ ②商品が目にはいった ③商品を飲んでしまっても大丈夫？ ④商品が衣類についた ⑤○○○○のメイク用品の有無	※状況に応じ、巻末資料で対応 ① めり薬のご使用中や、お肌に異常のある場合のご使用はおやめください。それ以外の場合には、○○○○は全て成分が表示されておりますので、お医者様に相談されることをおすすめします。 ②誤って目に入った場合はこすらずにすぐ水かぬるま湯で洗い流してください。成分は特に安全性を考慮したものを使用しておりますが、万一痛みが残る場合には早めに眼科のお医者様に行かれることをおすすめします。 ③○○○○は肌の自然な働きを助けるため原料には安全性の高い成分を使用しています。誤って口に入った時はガーゼでよく口をふいてから白湯や牛乳を飲んで薄めることが先決です。その後、念のため内科のお医者様に相談してください。お子様の場合には早めに小児科のお医者様にご相談ください。 ④衣類についた化粧品のシミは下にアテ布をし、アルコールやベンジンを含ませた布でたたけば大丈夫。生地によっては、変色や色落ち等がある場合もありますのでなるべくクリーニング店におまかせする方がよいでしょう。 ⑤残念ながらありません。もしよろしければどんなメーキャップ商品が必要とお考えか、お客様のご希望をお聞かせください。今後の参考にさせていただきます。	

Ⅲ. クレームに対する応対例

フリーダイヤルには、単なる質問だけでなく、商品や商品により起きたと想定される様々なトラブルについてのクレームが寄せられることが考えられます。どんなクレームであっても、お客様にとっては真剣な問題です。また、クレームから商品の課題や改良すべきポイントを発見すること多いもの。クレームを受けたら「いやだ」「話しづらい」などと考えず、「お客様から〇〇〇〇がもっと良くなる方法を教えて頂く」という前向きな姿勢で対応しましょう。クレームへの真面目な対応が新たな〇〇〇〇ファンを作る、ということを十分意識し、〇〇〇〇レディの名に恥じない接客を心がけます。

(1) 商品の効果に関するクレーム例と応対例

お客様のクレーム例	〇〇〇〇レディの応対方法	チェックポイント
①リンクルスクリーンを使ったのにシワが消えない	①リンクルスクリーンはシワを目立たなくする商品です。シワ取り商品ではありません。その点をご理解の上ご使用ください。	★相手の使用量、使用法が間違っている場合は、 p17 17ページのご説明
②細かなシワは消えたが、タテジワや表情ジワが消えない	②はい。残念ながら表情ジワなど大きなものは、今の化粧品技術では消し去ることができません。その点はパンフレットにも明記してございます。どうぞご了承ください。	
③短時間で効果がなくなった	③どのような使用量、使用法でお使いいただきましたでしょうか。 使用量、使用法とも正しい場合： 申し訳ございません。ごく稀ですが、季節や空気の乾燥の状態などにより、効果継続時間が短い場合がございます。メイキャップベースやクリーム類等の油分を少なめにしてお使い頂くと、効果が持続いたします。	
④日によって効果の持続時間が違う	④気温や空気の乾燥度はお肌の状態を変化させます。常に一定の状態でリンクルスクリーンをお使い頂くために恐れ入りますがお肌の状態に合わせて、リンクルアンダーベースや化粧下地の分量を調節されることをおすすめします。	

⑤ ○○○○を使うと化粧が崩れる	⑤それはお顔全体でしょうか、それともリンクルスクリーンを使用した部分のみでしょうか？ お客様の肌質によっては商品の使用量を調節された方がよい場合がございますが（商品名の）使用量はお守り頂いておりますでしょうか？ また、今後お使い頂く際にはアンダーベースがお肌によくなじんでからリンクルスクリーンやメイキャップ用品をお使いになってみてください。
⑥ ○○○○を使うと化粧ノリが悪い	⑥それはお顔全体でしょうか？ まれに、お客様の肌質によっては、商品の使用量を、調節された方がよい場合がございますが（商品名の）使用量はお守り頂いておりますでしょうか？ では、今後お使い頂く際には少し使用量を加減してお使いください。 今後お使い頂く際にはアンダーベースがお肌によくなじんでからリンクルスクリーンやメイキャップ用品をお使いになってみてください。
⑦ エッセンスを使っても肌に効果がない	⑦お客様は、エッセンスを朝、夜どちらにお使いですか？朝お使いの場合には、使用量を加減して頂いた方がよいかもしれません。化粧水がわりにお使いの場合は、お肌の潤いのためにタップリお使いください。夜にご使用の場合は、事前に化粧水や乳液を必ずお使いくださるようお願いいたします。お肌の潤いのためのスキンケアですから、水分補給量の調節にご注意ください。
⑧ クレンジングの化粧おちが悪い	⑧恐れ入りますが、使用量はお守り頂いておりますでしょうか？ 使用量が少ないとクレンジングしきれない場合がございますし、ご使用ファンデーションのタイプによっても若干おち方が違ってまいります。誠に恐縮ですが、次回から使用量を少し増やしてお使い頂けますか？

⑨継続使用しているのに、シワが減らない	⑨〇〇〇〇でシワをなくすことはできません。今ある小ジワを目立たなくする商品とご理解ください。	
⑩継続使用しているのに肌の状態がよくなる	⑩スキンケア用品の効果発揮には個人差がありますが、〇〇〇〇の場合、早い方で、2週間を過ぎる頃から効果を実感して頂けるようです。恐れ入りますが、今しばらくお続けになってみてください。	

(2) 肌のトラブルに関するクレーム例と対応例

お客様のクレーム例	○○○○レディの対応方法	チェックポイント
①○○○○ を使ったら肌がカサカサした	①恐れ入ります。どのようにご使用頂いておりましたでしょうか。敏感肌の方や他の化粧品でかぶれた経験のある方などには、稀にお肌に合わない場合がございます。また、お客様の体調から影響が出る場合もございますのでしばらくご使用を見合わせて頂けますでしょうか。	★使用量、使用法が守られているか確認する、必要があれば、ハット郵送
②○○○○ を使ったら肌がかぶれた	②恐れ入ります。どのようにご使用頂いておりましたでしょうか。敏感肌の方や他の化粧品でかぶれた経験のある方などには、稀にお肌に合わない場合がございます。また、お客様の体調から影響が出る場合もございますのでしばらくご使用を見合わせて頂けますでしょうか。 お肌の状態によっては皮膚科のお医者様でパッチテストを受けてみられることをおすすめします。	★使用量、使用法が守られているか確認する、必要があれば、ハット郵送
② かぶれて病院に行ったので費用がかかった ② パッチテストをしてもらって○○○○ に原因があった	② 恐れ入ります。後ほど担当のものから詳しいご連絡を差し上げますので、○○様のご住所、お電話番号を頂けますでしょうか。では、担当のものより、折り返しご連絡させていただきます。	
☆弁済、経費要求等の電話対応チェックポイント 1. 絶対に即答してはいけない。折り返し担当から対応。 2. 相手の氏名、住所、電話番号とコール目的を正しく把握。 3. 電話を切ったら、先方の ○○○○ との関わりをチェックする ex ・サンプル請求者かどうか ・購入者かどうか 4. 初頭対応の段階で、○○○○ 認知方法を必ず確認しておく。		
③○○○○ を使い出して逆にシワが増えた	③恐れ入ります。どのようにご使用頂いておりましたでしょうか。敏感肌の方や他の化粧品でかぶれた経験のある方などには、稀にお肌に合わない場合がございます。また、お客様の体調から影響が出	★使用量、使用法が守られているか確認する、必要があれば、ハット郵送

	る場合もございますのでしばらくご使用を見合わせて頂けますでしょうか。	
④○○○○○の使用部位にシミやソバカスが出た	④○○○○○ 商品には紫外線吸収成分を配合しておりますが、稀にお客様のお肌と合わない場合がございます。申し訳ございませんがしばらくご使用を見合わせて頂けますか？	
⑤○○○○○によるトラブルケアにかかった費用を弁償してほしい	⑤ 恐れ入ります。後ほど担当のものから ⑥詳しいご連絡を差し上げますので、○○様のご住所、お電話番号を頂けますでしょうか。では、担当のものより、折り返しご連絡させていただきます。	
⑥○○○○○によるトラブルがあったので訴える用意がある	※氏名、住所、電話番号、および○○○ ○認知方法を確認の上、折り返し連絡	
⑦○○○○○で肌にトラブルがあったので近所や知人に使わないように話す	⑦恐れ入りますが、トラブルの状況をご説明頂けますでしょうか ※状況確認後は、氏名、住所、電話番号、および○○○○○ 認知方法を確認の上、折り返し連絡	★原因の確認 使用量、使用法に誤りはないか あれば詳しくご説明する

(3) 使用中の商品に関するクレーム例と対応例

お客様のクレーム例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①開封後の商品が容器の中で固まってしまった ②商品が容器の中で分離した ③商品が容器の中で変色した ④商品から臭いがするようになった ※その他、使用中の商品の変質に関するクレーム全般	①～④ ご使用後はいつもキャップをきちんと閉めて頂いておりますでしょうか。化粧品は揮発性の成分を含んでおります。その他の成分も、お肌のためのデリケートなものばかりですのでわずかなホコリでも品質に影響を受ける場合がございます。ご使用の都度、キャップをきちんと閉めてお使いください。	

(4) 価格に関するクレーム例と対応例

お客様のクレーム例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①商品の価格が高すぎる	①申し訳ございません。〇〇〇〇は何よりもお肌の健康に注力して開発された化粧品です。そのため、お肌にとっても安全で、しかも優れた効果を発揮する成分のみを厳選して使用しております。その結果、他社の商品と比べると割高感のある価格になっているかもしれません。 私共は、安価で低品質なものより、高価でも高い品質の商品をお届けするのがお客様への何よりのサービスと考え販売いたしております。お問い合わせいただきました点につきましては、私共も今後の課題として善処してまいりますので、今後ともよろしくお願いいたします。	
②商品を購入するので値引きしてほしい（値引きする方法はあるか）	②申し訳ございません。私共では、商品価格を全て一律でお買い上げ頂いております。通信販売という販売方法を取っているのも全てのお客様に均一のサービスと価格でお求め頂くためです。特別の割引システム等は設けておりません。恐れ入りますが、定価でお買い上げくださいますようお願いいたします。	
③高い商品なのに効果がないので引き取って欲しい（返金して欲しい）	③恐れ入りますが、どのようにお使い頂いておりましたでしょうか。 ※あやまりがない場合： では後ほど担当より詳しいご連絡を差し上げますので、住所、お電話番号をお願いいたします。では、折り返しご連絡させていただきます。	★使用方法にあやまりがあれば、詳しく説明する ★氏名、住所、電話番号復唱
④値段が高いのは、パンフレットやパッケージなどに無駄に経費をかけているからではないか？	④いいえ、そうではありません。一般の店頭販売の商品に比べ、〇〇〇〇は様々な経費を削減しています。例えば、店頭の看板やポスター類は〇〇〇〇には必要ありませんし、工場から店頭までの運送関係の経費もかかりません。パンフレ	

⑤単品の価格を知りたい	ットなども○○○○は商品ラインナップがシンプルですから他社に比べ、ずっと削減できているかと思います。価格は私共がお客様にご提供する商品の品質へのこだわりの結果です。が、お電話頂いて大変勉強になりました。今後とも少しでもお求め頂き易くご提供できるよう、努力してまいりますのでよろしくお願いいたします。 ⑤はい。4品セットでのお求めは、一括で38,000円です。 リンクルアンダーベースは、20g入り約100回分のご使用量で、1本が、6,000円 リンクルスクリーンは、10ml入り、両目尻に約200回分のご使用量で、1本が、15,000円 リンクルクレンジングクリームは、100g入り、約60回分のご使用量で1本が、5,000円 リンクルモイスチャーライズドエッセンスは20ml入り、約200回分ご使用量で1本が、12,000円 となっています。 よろしくお願いいたします。	
--------------------	--	--

(5) 販売・申し込み・デリバリーに関するクレーム例と応用例

1. 販売に関するクレーム・お問い合わせ

お客様のクレーム 問合せ 例	〇〇〇〇 レディの応対方法	チェックポイント
①しつこい訪問セールスを受けた ②サンプルを使用したら、商品購入を強要された	①恐れ入ります。その時の状況を詳しくお聞かせ願えますか？ ※関係者でなかった場合 誠に恐れ入りますが、お話しの件、私共の担当者ではないようですが、当社の社名や 〇〇〇〇の商品名を名乗っておいりましたでしょうか。私どもでは訪問セールスは、いっさい実施しておりません。しかし、万が一、ということもございますので、私共も改めて、各担当に確認をしてみますが、お客様ももう一度お調べ頂けませんかでしょうか。お手数ですがよろしくお願いいたします。	★訪問者がチャリス関係者かどうか ★関係者でない場合 ★再度確認 ★決して相手に非を負わせない対応をする
③パンフレット（またはサンプル）を頼んだら商品が送られてきた	③恐れ入ります。お話しをもう少し詳しく伺えますでしょうか。念のためご住所とお電話番号を頂戴できますか？私共の方で再確認し、折り返しご連絡させていただきます。お客様からご指定のパンフレット（サンプル）はお手元に届いておりますか？では確認のうえまたご連絡させていただきます。もう少しお待ち頂きますようお願い致します。	★詳細な状況の確認 ★氏名、住所、電話番号復唱 コールシートを確認のうえ、状況に応じた事後対応を行う
④通販は購入しにくい ⑤通販以外の販売方法はなにか	④誠に申し訳ございません。現段階では、 ⑤通信販売のみで、扱わせて頂いております。やはり全国のお客様に均一で高質のサービスの提供を、と考えますと現状の方法が最も望ましいということで通信販売1本化で販売しております。恐れ入ります、私共のシステムで不便な点などございましたら、ぜひお聞かせください。今後の、よりお客様にご利用頂きやすいシステム作りの課題とさせていただきます。お電話ありがとうございました。	

(6) 申し込み後のクレーム・お問い合わせ

お客様のクレーム 問い合わせ 例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①申し込みを取り消したい (商品が未着の場合) ②商品を返却したい	①恐れ入ります。お申し込みは電話、葉書、FAXどの方法でされましたでしょうか。かしこまりました。申し訳ございません。再度、ご住所とお名前を復唱させていただきます。では早速調べまして、そのように手配します。もし差しつかえなければ、お取り消しの理由をお話し頂けますでしょうか。もし、商品が発送されております場合には、確認できない状況です。その時にはお手数ですが、着いたままの状態でご返送して頂きますよう、お願いいたします。 ②かしこまりました。〇〇様は、クーリングオフ制度をご存知でしょうか。商品到着日を含み8日以内であればクーリングオフ制度が適用されます。その場合、商品にクーリングオフの申し込みのご書面(どんな形態でも可)と、商品到着日が確認できる配送伝票を添えて、私共までご返送ください。送料は、〇〇様のご負担でお願いいたします。なお、既に商品を開封されている場合には、ご期待に添いかねますので、ご了承ください。	★お名前、ご住所は必ず確認 ★住所、氏名の復唱 ★さり気なく、だが、しっかりと取り消し理由は確認 ★クーリングオフ期間の対応
	もし、クーリングオフ期間を経過しております時は、誠に申し訳ございませんがお申し越しの件、ご期待に添いかねますのでご了承ください。	★クーリングオフ期間でない場合

※クーリングオフ
商品の契約または到着時から起算して、8日以内なら無条件で返却できる消費者保護のための制度。消費者のクーリングオフを申請する意志を示した書面(書式は自由)とクーリングオフ適用期間であることを証明する書類(契約書・配送票など)を商品に添付し申請する。

(7) デリバリーに関するクレーム・お問い合わせ

お客様のクレーム 問い合わせ 例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①頼んでいないのに商品が届けられた	①申し訳ございません。私共の配送の手違いでございます。お手数ですが念のため商品添付の配送票をご確認頂けますでしょうか。 ※間違いの状況に応じた対応を行う a 他者アテのものか護送された場合 やはり配送上のミスでございます。申し訳ございません。お忙しいところ重ねて恐縮ですが、商品を私共宛ご返送頂けますでしょうか。もちろん送料は着払いで結構でございます。誠に申し訳ございませんでした。 b 本人アテで送られているがオーダーした覚えがない場合 念のためお問い合わせいたしますが、ご家族のどなたかがお申し込み頂いたということはございませんでしょうか。やはり、私共に何か事務、配送手続き上のミスがあったようです。申し訳ございません。重ねて恐縮でございますが、お手元の商品を私共宛返送願えませんでしょうか。もちろん送料は、着払いで結構でございます。ご迷惑をおかけして、誠に申し訳ございませんでした。	★間違いの性質を明らかにする ex) ・他のお客様宛のものか護送された ・ご本人の名前宛で送られている ★状況により自分の名を名乗り、重ねてミスの失礼を詫言 ★一応再確認する ★状況により自分の名を名乗る
②頼んだ商品が届かない	②恐れ入ります。商品のお申し込みを頂いたのは何日頃でしたでしょうか。通常、商品はお申し込みから約2週間でお届けすることになっておりますが、配送の都合で若干遅れが出る場合がございます。	★お申し込み日の確認 ★2週間前後の場合の対応方法
③3週間以上経つのに頼んだ商品が届かない	③申し訳ございません。〇〇様がお申し込みくださったのは何日頃のことでしょうか。何か手続き、配送上に行き違いがあったようですので、担当に確認を取るよういたします。確認後、はっきりした点をご報告差し上げますので、ご住所と	★長期的な遅れへの対応方法 ★お申し込み日の確認 ★住所、氏名、電話番号の復唱

④届いた商品に間違いがあった ⑤届いた商品が破損していた	お電話番号を頂戴できますか。お申し込み商品とお申し込み個数はおわかりですか。では早急に調べましてご報告させていただきます。 ④誠に申し訳ございません。恐れ入りますが、間違いの状態をご説明頂けますでしょうか。わかりました。お申し込みの×××が〇〇〇と入れ替わってしまったのですね。申し訳ございませんでした。早速お申し込みの×××を発送させていただきます。重ねて恐れ入りますが、お手元の〇〇〇を私共アテ返送願えませんでしょうか。もちろん送料は私共で負担させていただきます。送料着払いで、お送りください。念のため〇〇様のご住所、お電話番号を頂戴できますか。では早急に発送させていただきますので、〇〇様もお手数ですがよろしくお願いいたします。 ⑤大変申し訳ございません。配送上に何かのショックがあったのだと思います。恐れ入りますが、破損しております商品は着払いでご返送願えますでしょうか。代替の商品も至急発送させていただきます。念のためお電話番号、ご住所を頂戴できますでしょうか。今後はこのようなことのないよう、十分注意してまいりますので、今後ともどうぞよろしくお願いいたします。	★商品・個数の復唱 ↓ ★エクセルクラブ (配送センター)に 緊急連絡 ★間違い内容の確認 と復唱 ★対応方法の提示 ★住所、氏名、電話番号の復唱 ★対応方法の確認 ↓ ★エクセルクラブ に緊急連絡 ★対応方法の提示 ★住所、氏名、電話番号の確認 と復唱 ★商品の確認 ↓ ★エクセルクラブ に緊急連絡
--	---	---

(8) その他のクレーム例と対応例

お客様のクレーム例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①カタログやパンフレットの表現に嘘がある	①恐れ入ります。私共ではカタログ類の制作にあたっては、できる限り誠実に表現するよう努力しておりますが、至らない点があればぜひともご指導ください。どんな点でございましょうか。 ※話しの内容により対応する a 内容に具体的事実や根拠がない場合 ありがとうございます。お話し大変勉強になりました。今後も社員一同〇〇様のご意見を肝に命じまして活動してまいりますので、ご指導の程よろしく願いいたします。 b 対応すべき課題がある場合 恐れ入ります。×××の件、私共いたしましたしてもよく確認の上、善処させて頂きたいと思えます。何分×××の件につきましては、私の一存でお話しすることができかねますので、担当セクションと相談の上、早急にご連絡差し上げるようにいたします。恐れ入りますが、〇〇様のご住所、お電話番号頂戴できますか。では、またご報告を入れさせて頂きますので、×××の件については今しばらくご猶予頂きますようよろしくお願い申し上げます。	★相手の言い分をできる限り誠意をもって聞く 話しをするだけで相手の気持ちはおさまるもの ★内容により対応 ex・具体的事実、根拠がない ・企業として対応すべき問題がある ★具体的な約束はしない ★その場で具体案の提示は避ける ★氏名、住所、電話番号、案件の復唱
②パッケージデザインが使いづらい ② パッケージがよくない	② 恐れ入ります。私共でもパッケージ類のデザインについて、様々なテストや吟味を繰り返しておりますが、今後とも善処してまいりたいと思えます。〇〇様はどんな点についてお気づき頂いたのか詳しくお聞かせ願えますか。わかりました。「～な時に使いづらい」という点ですね。△△担当にもお話しので、申し伝えます。ありがとうございました。今後とも皆様方のご意見をもとにできる得る限	★不満点を具体化する ★相手の話しをよく聞く ★不満点を復唱する

	りよい商品をお届けしてまいりたいと思いますので、またお気づきの点があればご連絡頂ければと思います。貴重なご意見ありがとうございました。	
--	--	--

IV. 商品購入・サンプル希望があったら

〇〇〇〇事務局は、お客様のお問い合わせ窓口であると同時に、商品お申し込みも受け付けます。

商品やサンプルお申し込みへのお問い合わせの際には、御社の営業窓口としての心構えを持って、キビキビとした快活な対応を心がけましょう。

(1) 購入希望客への対応例

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①商品を購入したい	①はい。ありがとうございます。 では、ご希望商品名、数量、お客様のお名前、ご住所、お電話番号、生年月日の順にお答えください。 ※未成年の場合は保護者の承認がなければ丁寧にお断りする。 ① お支払いには3つの方法があります。 1.DCまたはJCB及びVISAのクレジットカードでのお支払い	★各件、復唱しながら伝票記入 ★支払い方法について
・クレジットカードは、上記2種の他に、日本信販、大信販、SC、MC、大信販、協同、オリエント、セントラル、ジャックスの各カードが使用できる ・だが、テストマーケティング期間中は、原則としてDC、JCB及びVISAカードの利用でお願いする		
	2.お届けの際、現金でお支払い 3.商品到着後にお振り込み頂く方法 どの方法になさいますか？ ※1の場合 では、カード種類とナンバー、カードの有効期限をお答えください。 ※2の場合 かしこまりました。現金のお支払いでございますね。 ※3の場合 かしこまりました。では振替用紙を同封させていただきます。お近くの郵便局、銀行からお振り込み頂けますので、よろしくお願いいたします。	★カード支払いの場合 ★全て復唱、伝票記入 ★現金引き替えの場合、伝票記入 ★振込の場合 伝票記入

	①' なお、商品のお届けは〇月〇日前後の予定です。商品の価格は消費税を含んでおりません。別途消費税分を申し受けますがご了承ください。ではお申し込み、どうもありがとうございました。	★配達予定の提示 ★消費税説明
②代金の支払い方法を教えてください	② お支払いには3つの方法があります。 1.DCまたはJCBのクレジットカードによるお支払い 2.お届けの際、現金でお支払い 3.商品到着後にお振り込み頂く方法 どの方法になさいますか？ ※1の場合 では、カード種類とナンバー、カードの有効期限をお答えください。 ※2の場合 かしこまりました。現金のお支払いでございますね。 ※3の場合 かしこまりました。では振替用紙を同封させていただきます。お近くの郵便局、銀行からお振込頂けますので、よろしくお願いいたします。	★カード支払いの場合 ★全て復唱、伝票記入 ★現金引き替えの場合、伝票記入 ★振込の場合 伝票記入
③申し込み葉書を送ってほしい	③お客様、このお電話でもお申し込み頂けますが。⇒①～①' ※葉書を強く希望された場合 ③ はい。かしこまりました。ではお客様のお名前、ご住所、お電話番号を頂戴できますか？ それでは、早急に申し込み葉書を発送させていただきますので、よろしくお願いいたします。	★葉書発送 ★全て復唱

(2) サンプル希望客への対応例

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①商品サンプルがありますか	①はい。ございます。よろしければお送りいたしますが、事務手続きの都合上、指定の「サンプル請求葉書」に、必要事項をご記入の上私共宛にお送りください。	★電話でのサンプル請求は、原則として受け付けない
②商品を一度試してから購入したい	②かしこまりました。ではお手数ですが、指定の「サンプル請求葉書」に、必要事項をご記入の上、私共宛にお送りください。サンプルをお送りします。	
——サンプル発送上のチェックポイント—— 1.基本的には電話受け付けはしない 2.必ず指定の「サンプル請求葉書」でご応募頂く。 3.男性および若い女性の申し込みは、「在庫がない」ことを理由にお断りする 4.サンプル在庫数は、10,000セット。 5.常に、在庫数は確認しておく		

(3) 商品資料希望客への対応例

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①カタログ等の商品資料がほしい	①はい。かしこまりました。さっそく商品カタログを発送させていただきます。お客様のお名前、ご住所、お電話番号、生年月日をお知らせください。では至急発送させていただきます。	★全て復習
②手持ち資料はあるがもっと詳しい説明書がほしい	②かしこまりました。お手持ちの資料はどんなものでございますか？ ※状況により対応する a さらに詳しい資料がある場合 かしこまりました。お手持ちのものよりさらに詳しい△△がございますので、さっそくお送りいたします。では、お客様のお名前、ご住所、お電話番号、生年月日をお願いします。至急発送させていただきますので、よろしくお願いいたします。 b それ以上の資料がない場合 恐れ入ります。誠に申し訳ございませんが、私共にもそれ以上詳しい資料がございませんが、どんな点について詳しいものが必要でしょうか。はい××の△△についてでございますね。今すぐには分かりかねるのですが、〇〇に詳しい担当のものに確認してからお返事差し上げるようにしたいと思います。それでよろしいでしょうか。では、改めて、ご連絡差し上げますので、お客様のお名前、ご住所、お電話番号を頂戴できますか。ではよろしくお願いいたします。	★顧客所有資料の確認 ★資料状況により対応 ex・さらに詳しい資料がある ・それ以上のものはない ★全て復習 ★相手の知りたい事を確認 ★全て復唱

(4) その他の希望や問い合わせ客への応対例

お客様のお問い合わせ例	〇〇〇〇レディの応対方法	チェックポイント
①商品を買うつ、美容部員のコンサルティングが受けられますか？	①申し訳ございません。私共では、現在のところ、そうしたコンサルティングスタッフ活動は行っておりません。商品の使い方に関するものでしたら、詳しいパンフレットをお送りしますが、どういった点に関するコンサルティングをお望みでしょうか。 a 対応できる場合 かしこまりました。〇〇〇〇の件でしたら詳しい×××がございますので、そちらをお送りさせていただきます。では、お名前ご住所、お電話番号を頂戴できますか。とり急ぎまとめて発送させていただきます。 b 対応できない場合 申し訳ございません。お話しの内容については、現在活動しておりませんので、ご希望に添いかねるかと思います。今後そのような機会がありましたら、ご連絡差し上げるようにいたしますので、お客様のご連絡先をお知らせ頂けますか。では、ご期待に添える件がある場合にはご連絡させていただきます。	★相手の要望の確認 ★状況により対応 ex・美容部員に説明してほしい ・エステを受けたい ★要望に添えない場合にも、切り捨てるような扱いはしない ★氏名、住所を復唱
②友人達にも商品を紹介したいので、パンフレット（サンプル）を大量に送ってほしい	②お心遣いありがとうございます。〇〇様にはご負担をお掛けしては申し訳ありませんので、よろしければ、私共から皆様にサンプルやパンフレットをお送りするようにさせていただきますのですが・・・ a 個別に発送を依頼されたら では、お友達や知人の方々のお名前、ご住所をお教え頂けますか。では、早速発送させていただきます。その際には〇〇様のご紹介の旨、添えさせていただきます。お心遣い頂きまして誠にありがとうございました。どうぞ今後とも、よろしく願いいたします。 b 自分宛の発送を主張する場合	★大量のカタログ、パンフレットの申し込みは原則としては受けない ★相手の答えを確認し、状況に応じた対応をとる ex・そうしてほしい ・自分に送ってほしい

	申し訳ございませんが、サンプルは数に限りがございますので、お申し込みの方毎に発送させて頂いております。では、お手数ですが、「サンプル請求葉書」に、必要事項をご記入の上、私共アテお送りください。	
--	---	--

V. 美容相談

化粧品のお客様窓口には、自社商品についてのお問い合わせのみでなく、お客様のお肌の悩みや、化粧品方法についてのご相談など、美容全般についてのご相談、ご質問を頂く場合があります。それらの際も自社商品とは関係ない、という対応は禁物です。そうしたお客様のお悩みへのコンサルテーションを通じて、商品PRを積極的に行うと同時に、〇〇〇〇および御社全体への信頼を獲得するチャンスと考え、より誠実な対応を心がけましょう。

(1) シワに関するご相談、ご質問への対応例

お客様のご相談例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①シワを出さな方法ありますか	①お客様、シワはお肌の老化によって生まれるもの、残念ながら現在のところ、お肌の老化を止める方法はありません。でも、お肌の老化を遅らせて、シワを出しにくくする方法がございます。それにはお肌をより健康に、水々しく保つ保湿効果や対紫外線効果に優れた基礎化粧品でスキンケアを続けられることがとても大切です。 この後、〇〇〇〇がお肌の老化を遅らせることを目的にしている点をアピール	
②できたシワをなくすことはできますか	②全くなくすことは現在ではできません。でも、日頃のスキンケアによって、お肌の老化を防ぎ、それ以上シワを増やさない方法と、できてしまった細かなシワをメイキャップで目立たなくすることは可能です。 この後、①と同様に〇〇〇〇シリーズのPR	
③目尻、口もとの小ジワが気になるのですが・・・	③口もとは、表情の動きが激しいために、一度できてしまったシワ対策は困難ですが、目尻の小ジワなら、〇〇〇〇で目	

	立たなくできます。女性には、目もとの小さなシワに悩まされている人が本当に多いのです。そうした場合、目もとはファンデーションがよれてしまったり、粉っぽさが残ったり、メイクをしても思うような効果が発揮できません。そこでメイクアップベースに、〇〇〇〇のリンクルスクリーンをお使い頂くことをおすすめします。 リンクルスクリーンの商品説明	
--	--	--

(2) メイキャップに関するご相談、ご質問への応対例

お客様のご相談例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①季節が変わると使っていた化粧品が合わなくなって困っています	①季節が変わると、空気の乾燥や紫外線の量に変化がおき、お肌が外気に対応できなくなります。夏、ベタつきを感じたり冬、肌がかさついたりするのはそのためです。そうした場合には、春、夏と秋、冬で基礎化粧品のタイプを変えてみるのも方法です。春からは、化粧水、乳液をサッパリしたタイプに、秋からは、シットリしたタイプにするだけで、お肌の状態はかなり違ってまいります。いずれにしても、お肌に大切なのは水分量と紫外線防止ですから、基本となるスキンケアは一年中行いたいものです。 状況により〇〇〇〇シリーズをPR 各商品とも年間を通じてご使用頂けることがポイント	
②年齢とともに化粧のノリが悪くなった	②お肌はどうしても老化していきます。年齢を重ねたら、それだけお肌を保護し、保湿成分を与えてあげないと、メイク用品のみを変えただけでは適応しなくなって来るのです。できれば、メイクの下地や美容液にリッチな使用感のものをお使い頂いて、お肌の水分を回復してあげてください。 リンクルアンダーベースとリンクルモイスターライズドエッセンスの商品PR	
③ドライ (③ オイリー) スキンで化粧のノリ (崩れ) に困っています	③ドライスキンの方は、お肌の水分量が不足しがちになりますね。メイクもかさついてしまいがち。基礎化粧品、メイク用品ともに、保湿成分の配合されたものをお選びください。ドライスキンは、どう	

しても紫外線の影響を受け易くシミ、ソバカスやシワの出来やすい傾向にありますので、紫外線防止効果の高いものを選ぶことも重要です。特に、毎日のベースメイクのスキンケアを十分に行うことである程度化粧ノリを回復することができますので、基礎化粧品選びに注意を払われることをおすすめします。

リンクルアンダーベース、リンクルモイスターライズドエッセンスの商品PR

- ③ オイリースキンの方は、お肌を清潔に保つことがまず第一です。毎日のメイクがキチンと落とせていないと、お肌のトラブルの原因になります。ついで、メイキャップベースにカバー力の強いものをお選びになること。水や汗に強いベースでお肌を整えておけば、ある程度メイクの崩れは防げます。ファンデーションは出来るだけ2wayタイプのカバー力のあるものをお使いください。いずれにしても、オイリーである、ということとお肌に水分が足りている、ということは違いますので、お肌の保湿に役立つメイキャップベースとクレンジング剤をお選びになることをおすすめします。
- 私共のチュラリスの商品は、各々、シワを目立たなくする力、クレンジング力に優れ、なおかつ水分維持に優れた効果を発揮します。

リンクルアンダーベース、リンクルクレンジングクリームの商品PR

VI 御社の他商品についてのお問い合わせ

〇〇〇〇事務局は、御社の化粧品、〇〇〇〇シリーズのためのお問い合わせ窓口ですが、時として、御社の他商品（アンダーウェア、ナイティ、水着など）についてのお問い合わせを受けることがあるかと思います。

他商品についてのお問い合わせに際しても、慌てず、キビキビとした印象の対応をしましょう。

(1)他商品に関するご質問への応対例

お客様の質問例	〇〇〇〇レディの対応方法	チェックポイント
①御社の××はどこで購入できますか ②〇〇の価格やサイズ展開を教えてください ③△△が色落ちした etc	※①～③および他商品に関する全ての問い合わせは以下の方法で対応 恐れ入りますが、こちらは別セクションでございますので、担当セクションまでご連絡頂けますでしょうか。〇〇様のお住まいは、どちらでいらっしゃいますか a 東の地域 では、東京の窓口を、ご案内申し上げます。メモのご用意はよろしいですか？ ビル消費者相談窓口 こちらでご用件をうけたまいますので、お手数ですがおかけなおしてください。 b 西の地域 では、京都の窓口を、ご案内申し上げます。メモのご用意はよろしいですか？ 京都 消費者センター こちらでご用件をうけたまいますので、お手数ですがおかけなおしてください。	★相手の居住地に応じた窓口を紹介 ★メモを取って頂く ★メモを取って頂く

第 3 章

事務業務編

I. フリーダイヤルが終了したら…

お客様の電話応対が終わったら、引き続き〇〇〇〇事務局内の事務業務に着手します。お客様からのフリーダイヤル内容の資料化と、当該セクションへの連絡、資料提供、調整などを中心とする事務業務では、〇〇〇〇のお客様窓口の立場で、お客様になり変わり、各セクションと円滑にコミュニケーションすることが重要です。

(1) コールシートの記入

フリーダイヤルが終了したら、お客様とのコミュニケーション内容をコールシートに記入します。コールシートはフリーダイヤル1件につき必ず1枚起票します。

<コールシートの留意点>

- ①受信日、お客様データ（氏名、フリガナ、住所、電話番号、生年月日）の明記
 - ②お客様のお問い合わせ内容の明記
 - ③〇〇〇〇レディ応対（お答え）内容の明記
 - ④〇〇〇〇認知経路の記号による明記
- 上記のポイントを必ず記入し、追って分類を行います。

(2) コールシートの分類

フリーダイヤルに基づくコールシートは、活動期間中、毎日分類、集計し、お問い合わせ内容の傾向と量を常に把握しておきます。

<分類・仕分けのポイント>

- ①コール内容分類と件数把握
 - ・クレーム、商品への質問、サンプルや資料の請求、商品購入、他商品の5つのテーマに分類
 - ・テーマ毎の1日の件数をカウントする
- ②お客様属性による分類
 - ・お客様の〇〇〇〇認知方法別コード（UD-B～UO）による分類
 - ・各テストマーケティング対象者（第1章 I—(1) 参照）からのコール実績を把握する

(3) サンプル、商品カタログの発送

お客様からの資料請求に対し、ディリーに対応します。

- ①毎日のサンプル請求者、商品購入者リストの作成
- ②電話、葉書等による、資料申込み者、希望者への資料発送

(4) エクセレントクラブとの連動

- ①毎日、葉書、FAX、電話によるサンプル、商品申し込み者リストをまとめる
- ②一括してエクセレントクラブに配送手配（リストを送付）
 - ・デリバリーミス、商品破損クレーム等があった場合は、別途に緊急連絡のこと

(5) サンプル、資料在庫のチェック

- ①毎日の活動終了時には、商品カタログ等、事務局から発送する資料の在庫数を確認する
- ②在庫の不足しているもの、もう発送できないものがあれば、その旨を各担当者にきちんと伝達する
- ③発送できるサンプル数、商品在庫については、エクセレントクラブとのリレーションにより常時把握しておく