**[](https://jp.smartsheet.com/try-it?trp=78187)カスタマー サービス エスカレーション   
マトリクス**

会社の代表者として、常に次のことを忘れないでください。

* **礼儀を保つ**: いかなる時もお客様に敬意を示し、丁寧な言葉で接します。
* **積極的に耳を傾ける**: 返答する前に、お客様の問題を十分に理解します。
* **常にプロらしく**: お客様の口調や不満のレベルに関係なく、冷静な態度を維持します。
* **明確な情報を提供する**: 解決策と手順を明瞭に、かつ簡潔に伝えます。
* **迅速にフォローアップする**: 問題を解決するために行った約束について、迅速にフォローアップします。

これらのステップと注意書きは、カスタマー サービス チームによる一般的なやり取りやエスカレーションをガイドし、お客様のニーズに対する専門的かつ効果的な対応を維持する上で役立ちます。

**お客様がコール センターに電話する**

**挨拶と確認**:

お客様に礼儀正しく挨拶し、本人確認とアカウント情報の確認を行います。

**問題の文書化:**

カスタマー サービス システムで問題を詳細に文書化  
します。

**問題の評価:**

問題の初期評価を実行して、すぐに解決できるかどうかを判断します。

**解決策の試行:**

利用可能なリソースとガイドラインを使用して、問題解決を試みます。

**エスカレーションの必要性の判断:**

問題を解決できない場合は、適切な次のエスカレーション ステップを判断します。

**マネージャーが電話を引き継ぐ**

**問題のレビュー:**

引き継ぐ前に、お客様の問題とカスタマー サービス担当者が行った措置を確認します。

**自己紹介:**

問題を引き継いだマネージャーとして、お客様に対して丁寧に自己紹介します。

**状況の再評価**:  
新しい視点で問題を評価し、代わりのソリューションを検討  
します。

**解決策の提案:**

お客様の苦情を解決するための新しいソリューションや妥協案を提示  
します。

**必要に応じてエスカレーション:**

状況が未解決のままの場合は、監督者へのエスカレーションの準備  
をします。

**監督者が苦情をレビューする**

**包括的なレビュー:**

お客様とのやり取りの履歴全体と、マネージャーが実行した措置を調べます。

**お客様への連絡:**

お客様に直接連絡して懸念事項について話し合い、追加のフィードバックを集めます。

**解決に向けた戦略の立案:**

苦情に対処するための戦略的アプローチを策定します (他の部門が関わる場合もあ  
ります)。

**ソリューションの実施:**

解決計画を実行し、お客様に満足していただく上で必要となるすべての措置を確実に実行します。

**クローズとフォローアップ:**

問題が解決され、お客様の満足度が向上したことを確認し、再発を防ぐためのフォローアップをスケジュールします。

|  |
| --- |
| **免責条項**  Smartsheet がこの Web サイトに掲載している記事、テンプレート、または情報などは、あくまで参考としてご利用ください。Smartsheet は、情報の最新性および正確性の確保に努めますが、本 Web サイトまたは本 Web サイトに含まれる情報、記事、テンプレート、あるいは関連グラフィックに関する完全性、正確性、信頼性、適合性、または利用可能性について、明示または黙示のいかなる表明または保証も行いません。これらの情報に依拠して生じたいかなる結果についても Smartsheet は一切責任を負いませんので、各自の責任と判断のもとにご利用ください。 |