職種：お客様相談　　職務：お客様相談

【概要】

　お客様への各種ご案内や問い合わせ対応、予約調整、苦情対応などを行う仕事。

【仕事の内容】

ここでいうお客様相談とは、店舗・サロン内ではなく、本社内に設置された組織（「お客様相談室」など）における業務を念頭に置いている。本社機能をもたない会社や中小規模の店舗・サロンにおいては、個々の店舗・サロンがこの業務を担っていることが多い。

お客様相談の仕事は、お客様からの各種問い合わせや苦情・クレームなどに対応する仕事が中心である。また、お客様からの問い合わせや苦情・クレームなどを踏まえて全社的な改善策を企画・立案し、サービス品質の向上につなげていくことも重要な仕事である。

お客様相談を担当するスタッフの受け答えは、企業全体に対するお客様の印象をも左右しかねない。このため、第一線のスタッフの教育訓練を行ったりマニュアルを整備したりするなど、応対の質を高めていく不断の取り組みが重要になる。

【求められる経験・能力】

1. お客様相談の仕事を行うための特別の要件は存在しないが、お客様に接する最前線の仕事であり、入職後は電話応対スキルなどを含めたコミュニケーション・スキルを高めることが特に重要になる。
2. お客様からの要望や苦情・クレームに適切に対応するためには、自社の提供するサービス内容や取り扱う商品に関する幅広い知識のほか、法令に関する知識や交渉スキルも求められる。
3. さらに、お客様から寄せられる多種多様な要望に対し、迅速かつ的確に対応方針を判断する能力や、お客様からの苦情・クレームを踏まえて改善策を企画・立案していく能力も重要である。

【関連する資格・検定等】

* サービス接遇検定、秘書検定　〔公益財団法人 実務技能検定協会〕

など

【厚生労働省編職業分類（小分類）との対応】

２５４　受付・案内事務員

２５６　電話応接事務員