

あなたは、入社2年目の携帯電話のショップ店員です。

あなたの業務は、携帯電話の新規、既存顧客に対する販売、修理、その他手続き全般を行っています。上司はショップの店長ですが、店長も店頭に出ているためほとんどの業務はあなた自身で対応しなければなりません。ショップとして売り上げ目標やその他の数値目標はあるものの、「お客様との末長いお付き合い」が会社の方針。新規獲得も重要ですが、解約やポートアウト(他の携帯事業者への転出)の無いように、クレームにはできるだけ誠意をもって対応しなければなりません。当然のことながら会社の規定に沿った店頭活動が大原則。勝手に値引きをしたり、サービスをすることはできません。

さて、今朝も10時のオープンと共に多くのお客様が来店され、今まさにあなたの目の前にひとりの顧客さまが座ったところです。

【禁止されていることや規約など】

- ▼端末代金、通話料、通信料をはじめとする各種料金／プランの値引きは禁止されている
- ▼キャリアやショップで実施しているキャンペーン以外の、無料サービスは禁止されている
- ▼販売、契約後は機能的な初期不良以外の新規購入端末の交換や返品、返金は禁止されている
(返品の場合はプランも“解約”となり、高額な違約金が発生する場合があります)
- ▼端末専用ケースや充電器などのアクセサリなどは、店員の判断でお客様に無料サービスできる

さて、あなたがこの携帯ショップ店員なら、この契約者の方にどのような対応しますか？
契約者とショップの店員に分かれて、早速ロールプレイングを実践してみましょう！

※店名など全て架空の設定です

【契約者の状況と心情】

私は3日前にスマートフォンを他の通信事業者(キャリア)から今回の携帯電話会社へ乗り換え、同時に新規のスマートフォンを購入した。そのスマートフォンは値段の高い上位機種だったが、こちらの携帯会社の方が機器代金や通信料などが安く、店舗も自宅近くにあるので、わざわざ長期契約していた他社から乗り換えてきた。

私はこの三日間は仕事が忙しく、会社支給の携帯電話を利用するばかりで、なかなか自分のスマホを触る時間がなかったが、昨日は休日だったので、初めてじっくりとスマホの設定やアプリのダウンロードなどをする時間が取れた。その時あなたは、買ったばかりのスマホのボディ裏面に1cmほどのキズが入っていることに気が付いた。

あなたは契約後の帰り道、直ぐに家電量販店で専用ケースを購入して着用していたので、こちらの不注意でキズがつくとは思えない。これはあきらかに、購入当初からついていたキズではないかと想像される。もちろん、キズは裏面のボディのため機能には問題はないものの、わたしにとっては高いお金を出して買ったスマホである。確かに購入時にショップ店員から「キズがないかお確かめください」と言われて確認したことは事実だ。しかし、表のガラス面をサッと見ただけでしたので裏面のキズは見落とすのだと思われる。今となっては最初からついていたキズだと証明することはできないだろう。加えて購入して数日が経過しているので、もしショップに持って行っても、「お客様のミスでつけたキズだ」と言われる可能性も高い。しかし、これでは納得がいかない。新品の端末と交換してもらおう。もし、交換ができないのなら、端末代金を返金してもらい元の携帯キャリアに戻ろうと思う。なににより、店舗の責任者が出てくるなど誠意ある対応をしてほしい。とにかく、明日の朝一番にショップと掛け合いに行こうと決めた。

そして翌日の朝10時、今まさにあなたはショップのカウンターに座った状況である。

※店舗環境や契約プランなど全て架空の設定です