

第 25 回 CS スペシャリスト検定 プロフェッショナルレベル
スクリプト作成用紙

日時：5月11日（木）10時頃

（想定応答時間 7分00秒）

お客様	担当者
<p>【2】 すみません。御社のホームページにあるミドルシニアを対象とした通信教育講座について、ご相談したいのですが、このお電話でよろしいでしょうか？</p> <p>【4】 ありがとうございます。私、株式会社CSマテリアル、人材開発部の清水と申します。当社は本年6月より、45歳以上の社員を対象とした「キャリアマネジメント研修」をなんらかの対面で実施する予定でございます。ご担当いただける人材育成の会社を探しておりますが、悩んでおります。その中で、御社の「ライフ・リデザイン」という考え方を拝見し、通信教育講座のプログラム内容も興味深く拝見しました。一度お話をお聞かせいただきたいと思い、お電話した次第です。</p> <p>【6】 結構です。その進め方でお願いします。</p> <p>【8】 はい。当社内には、いくら素晴らしい研修を企画しても「キャリア」という言葉に対する「食わず嫌い」傾向が強くありまして、成果が得られないのではないかと危惧しております。</p>	<p>【1】</p> <p>【3】 【お問い合わせへの感謝とお客様の要望への返答】</p> <p>【5】 【全体像の提示】</p> <p>【7】</p> <p>【9】 【お客様の抱える問題へのプロとしての気づき】</p>

【10】やはりそうでしたか！人材開発部としては「キャリアアップ」というよりも、「人生 100 年時代を生きるためのキャリアの自律」を目指した教育を考えているのですが。

【12】はい、大丈夫です。御社の通信教育講座はしっかりと拝見いたしましたから。

【14】はい。ほぼ同じであると考えております。「キャリア」ではなく「ライフ」であることが、受講者の心に刺さるのではないかと考えております。

【16】実は、そこが気になっております。通信教育講座には問題ないのですが、受講者のモチベーションが低くなってしまっているのではないかと不安です。

【11】

【ご要望への共感と理解】【会話展開の前提の提示】

【13】

【対話 1 根幹部分の合意の確認】

【15】

【対話 2 要望との相違点の確認】

【17】

【お客様のご不安の受容と改善策の説明】

<p>【18】 経験者からの学びと面接はとても大事だと思います。良いプランですね。</p> <p>【20】 はい、お願いします。</p> <p>【22】 わかりました。</p> <p>【24】 そうですね。ポータブルスキルには当社も興味をもっていました。ビジネスコミュニケーションやCSリテラシーエキスパートの学びも大事ですよ。</p>	<p>【19】 【提案に進むことので了承（合意）】</p> <p>【21】 【提案の進め方の提示】</p> <p>【23】 【人材育成指針の提示と具体的なプランの提示】満足度を高めるステップ 2</p>
--	---

<p>【26】大丈夫です。十分に、理解できます。社内での最終的な判断に進めていきたいと思っておりますので、提案書とお見積りをご用意いただけますか？</p> <p>【28】承知しました。電話番号は、050-1234-1212 です。</p> <p>【30】わかりました。お待ちしております。</p> <p>【32】よろしく申し上げます。失礼します。</p>	<p>【25】 【ご不安を払拭するプランの提示】 満足度を高めるステップ 2</p> <p>【27】 【これからの対応に関する案内】</p> <p>【29】</p> <p>【31】</p> <p>【33】</p>
---	--