

2016年3月23日

株式会社インプレスR&D

<http://nextpublishing.jp/>

インプレス R&D 公開募集企画 第7弾

『サポート業務の極意 いかにしてストレスなく、 顧客満足度を上げることができるか』

必見！現役サポート員がクレーマー対応のコツや心のケアなど詳しく解説

インプレスグループで電子出版事業を手がける株式会社インプレス R&D（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：井芹昌信）は、次世代型出版メソッド「NextPublishing」を使った新刊『サポート業務の極意 いかにしてストレスなく、顧客満足度を上げることができるか』（著者：株式会社メトロ）を発売いたしました。

インプレス R&D は昨年8月、広く一般より、ITに関連した世の役に立つコンテンツ、経験に基づいた知識、スキルがこもった企画を募りました。

応募多数の中から9点を厳選、本書はその第7弾として刊行いたします。

『サポート業務の極意 いかにしてストレスなく、顧客満足度を上げることができるか』



著者：株式会社メトロ

小売希望価格：電子書籍版 800 円（税別）／印刷書籍版 1200 円（税別）

電子書籍版フォーマット：EPUB3／Kindle Format8

印刷書籍版仕様：A5 判／モノクロ／本文 110 ページ

ISBN：978-4-8020-9071-1

発行：インプレス R&D

<<内容紹介>>

本書は、サポート業務の日常作業や、サポートの指標(顧客満足度に対する施策など)を、現役のサポート員がわかりやすく説明したものです。また、業務の解説だけにとどまらず、サポート員を対象とした、お客様応対のポイントやノウハウなど、サポートに関するあらゆる知見やテクニックもふんだんに盛り込んでいます。

とくに、クレマー対応のコツは、他のサポート本には見られない内容で必見です。

さらに、サポート員にとっては欠かせない、心のケアと、2015年12月に施行されたストレスチェック制度も詳しく解説します。

<<目次>>

- 1 サポート業務とは？
- 2 サポート業務の基本
- 3 サポートの指標
- 4 サポート業務に向いている人は？
- 5 ユーザー視点(お客様心理)で考えましょう
- 6 ときには、お客様を諭してあげることも
- 7 日頃からの心がけ
- 8 サポート業務で得られるもの
- 9 恐怖のクレマー(クレーム対応)
- 10 息抜き必要性— 心と体を休めましょう
- 11 心のケアとストレスチェック
- 12 秘伝:サポートの極意
- 13 座談会— 異種格闘技？
- 14 今後のサポート業務と市場について
- 15 将来のサポート像について

<<著者紹介>>

松葉保人 (まつば やすひと)

株式会社メトロ勤務。10年以上にわたり製品開発とテクニカルサポートに携わっている、現役サポート員。日頃からお客様に対して、懇切丁寧な対応を心がけ、今まで対応した問合せの延べ数は1500件に上る。「サポート業務に関するノウハウ」以外にも、「人生のサポート(魂の癒し)」や「愛のあるAI(次世代の人工知能)」にも興味を持つ。日々、新しい知識や技術の習得に奮闘中。

・「タイミングと学び合いを重視したICT活用の授業実践」2013年2月5日 東書Eネット寄稿(東京書籍主宰HP)

・平成22年度「学習診断シリーズ中学国語」(中学3年生)執筆 静岡教育出版社発行

・平成27年度「国語の力」(小学校6年生)執筆 静岡教育出版社発行

など。

<<販売ストア>>

電子書籍:

Amazon Kindle ストア: <http://www.amazon.co.jp/gp/product/B01D0TH4CO/>

楽天 kobo イブックスストア: <http://books.rakuten.co.jp/e-book/>

Apple iBookstore: <http://www.apple.com/jp/apps/ibooks/>

紀伊國屋書店 Kinopy: <http://bookweb.kinokuniya.co.jp/indexp.html>

Google Play Store: <https://play.google.com/store/books/>

honto 電子書籍ストア: <http://honto.jp/ebook.html>

Sony Reader Store: <http://ebookstore.sony.jp/>

BookLive!: <http://booklive.jp/>

印刷書籍:

Amazon.co.jp: <http://www.amazon.co.jp/gp/product/4802090714/>

三省堂書店オンデマンド: <http://item.rakuten.co.jp/books-sanseido/c/0000000517/>

honto ネットストア: <http://honto.jp/netstore.html>

ウェブの書齋オンデマンド本 楽天市場店: <http://www.rakuten.co.jp/shosai/>

楽天ブックス: <http://books.rakuten.co.jp/event/book/store/pod/>

※各ストアでの販売は準備が整いしだい開始されます。

※お取り扱いを希望される書店ご担当者様は、「楽天ブックス 書店客注サービス」をご利用いただくことで、1冊単位で仕入れることができるようになりました。以下のお問い合わせ先までご連絡ください。

「楽天ブックス 書店客注サービス」利用に関するお問い合わせ先

楽天株式会社 「楽天ブックス」書籍チーム

TEL: 050-5817-2517

電子メール: bmd-cnt@mail.rakuten.com

※お取引には口座開設が必要となります。

【株式会社インプレス R&D】 <http://nextpublishing.jp/>

インプレスR&Dは、デジタルファーストの次世代型電子出版事業モデル「NextPublishing」を推進する企業です。

【インプレスグループ】 <http://www.impressholdings.com/>

株式会社インプレスホールディングス(本社:東京都千代田区、代表取締役:関本彰大、証券コード:東証 1部 9479)を持株会社とするメディアグループ。「IT」「音楽」「デザイン」「山岳・自然」「モバイルサービス」を主要テーマに専門性の高いコンテンツ+サービスを提供するメディア事業を展開しています。

【製品についてのお問い合わせ先】

株式会社インプレス R&D NextPublishing センター

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町 1-105

TEL 03-6837-4820

電子メール: np-info@impress.co.jp