



TSPネット マナースタンダード

お客様の満足（CS）と感動（CD）をめざして

トータルサービスプランナーズネット株式会社

1

あいさつ

2

社内環境

3

接客

4

情報共有

5

電話応対

6

専門用語

● マナースタンダードの使い方 ●

1

マナースタンダードは6つの項目があります。「大切なお客さまへの3つのお役立ち宣言①」の“お客さまに寄り添った親身な対応”のためにすべての項目が必要かつ関連し合っています。ちょうどギア（歯車）がすべて重なり動くように、“どれか一つだけ”ではなく、すべての項目を“動かし”（実践し）ましょう。

2

それぞれの項目は各支店で実践している内容のアンケートに基づいた全店統一のマナースタンダードになっています。現状に満足せず、さらなる高みを目指して支店でできる事柄があれば、それを所定の欄に追記して支店として一層質の高いマナーを実践してください。

3

マナースタンダードを6つの項目に限る必要もありません。“お客さまに寄り添った親身な対応”を考えて、自店でその他の追加できるマナー項目があれば、店内で意見を出し合い、マナースタンダードに付け加えてください。

その他のアイデア例：（アンケート結果より）

- 事故に見舞われたお客さまの情報は社内でも共有し、電話応対時などに気遣いやお悔やみの言葉を適宜誰でも掛けられるようにします。
- 被災地に住まれる契約者などを把握し、情報を社内でも共有し、迅速な事故対応ができるよう協力体制を社内でも実施します。
- 親族連絡先登録を徹底し、高齢者のお客さまへの厚いサポートができるよう努めます。

4

マナースタンダードは、日々の心得として、支店の「全員」が身に着け、実践するものです。店内会議や個別ヒアリングにて定期的に実践状況を確認し、一層改善し、向上できる点を見直しましょう。



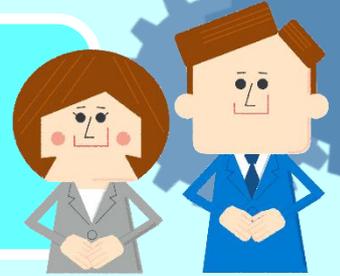
ちょうどギア（歯車）がすべて重なり動くように、“どれか一つだけ”ではなく、すべての項目を“動かし”（実践し）ましょう。



TSP ネット マナースタンダード

あいさつ

- お客さまの来店時・お帰り時には全員起立して挨拶します。
- お客さまに対応する担当者は、お客さまを温かくお出迎えし、お見送りをします。



●マインドの方向性●

電話などの対応中のため、すべてのスタッフが同時に挨拶ができないとしても、来店されたお客さまには常に一人一人が歓迎する気持ちを持ちましょう。

●さらなる高みを目指して●



TSP ネット マナースタンダード

情報共有

- 来店するお客さま情報^{※1}を社内ボードで共有します。
- 担当者が不在の場合でも、用件をお聞きし、対応ができる場合は即時行い、すぐに対応できない場合は、担当者より折り返し連絡することを伝えます。
- 担当者不在時の対応履歴を記録し、情報を共有します。^{※2}



※1: お客様情報は簡略氏名と来店時間を記入。 ※2: 紙媒体でも電子媒体でも情報セキュリティ管理条件をクリアしたものに限る。

●マインドの方向性●

店内での情報共有の方法は、紙媒体や電子媒体など支店により異なりますので、適切な情報管理のものといずれかの方法で適切に扱います。

●さらなる高みを目指して●

1

あいさつ

2

社内環境

3

接客

4

情報共有

5

電話応対

6

専門用語

2

TSP ネット
マナースタンダード

社内環境

- きちんと分けられた応接スペースでお客様に對面します。
- お客様向けの掲示物・パンフレットは常に最新のもの、取り出しやすいものにします。自店で作成した掲示物は、お客様が理解しやすいものにします。

社内
環境

●さらなる高みを目指して●

【社内環境】・

【接客】の項目で **3**つ

自店としての「お客様を歓迎する雰囲気づくり」を努力してまいります。

●マインドの方向性●

単なる“整理整頓”の励行だけでなく、掲示物を分かりやすく、取り出しやすい工夫をします。かつパンフレット類は常に最新版の状態を保ちます。

1

あいさつ

2

社内環境

3

接客

4

情報共有

5

電話応対

6

専門用語

5

TSP ネット
マナースタンダード

電話応対

●電話に出るとき●



- 3コール前に受話器を取る、3コール以上は「大変お待たせしました」の一言を。
- 明るいトーンで「お電話ありがとうございます。TSP ネット〇〇の▲▲でございます」

●電話で話しているとき●



- 伝言やお客様の連絡先は必ず復唱します。
- 高齢者のお客様と話す場合は、「ゆっくり」と「復唱」を念頭に話します。
- 保留にした場合、再び出る際は、必ず「お待たせしました」、かつ時間のかかる場合は折り返しとします。

●電話を切るとき●



- 相手が電話を切るまでは切らないこと。受話器を置く際はフックを指で押すこと。

●さらなる高みを目指して●

クレームの電話も含め、常に相手への思いやりや気遣いのこもった電話応対を実践しましょう！



3

TSP ネット
マナースタンダード

接客

- 社内の標準ドレスコードの指針は「常にお客さまと対面できる品位ある服装」です。
- 飲み物を出す際は「〇〇様いらっしゃいませ」とお客さまの名前を述べて接客します。

NG



接客

●当店のオリジナル案●

1

2

3

●マインドの方向性●

“品位ある服装”の観点から以下の点を考えましょう。
(接客をする方として相手から NG とされるもの)

- 不精ひげ ● 派手な色の髪やマニキュア
- 香りのきつい香水 ● ミュールやサンダル
- 短か(長)すぎるスカート など

※当社では「身だしなみチェックシート」を用意しています。

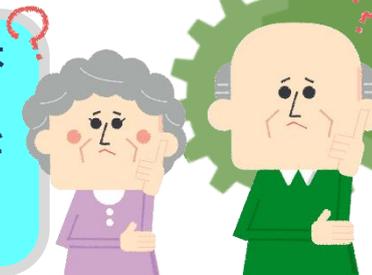


6

TSP ネット
マナースタンダード

専門用語

- 専門用語集を備え付け、活用します。店内掲示物も専門用語等は分かりやすい表現にします。
- 説明時には、専門用語は平易な言葉に置き換えて説明することを意識します。
- 例証やイラストなどを使用して分かりやすく説明します。



●マインドの方向性●

お客さまが十分に理解できないように思える場合は専門用語を分かりやすい表現に直したり、タブレットや図説の資料を用いる工夫をします。なお、募集文書ルールは適正に順守しなければなりません。

●さらなる高みを目指して●

カスタマーディライトという使命。

CS→代理店のサービス・パフォーマンス = お客様の期待・ニーズ

CD→代理店のサービス・パフォーマンス > お客様の期待・ニーズ

私たち TSP ネットの社員はお客様に満足してもらうこと（CS）に甘んじることなく、さらなる高みを目指します。それはカスタマーディライト（CD）、つまりお客様に感動を与えるサービスの提供です。お客様が何かを必要としているなら、単にその必要を満たすことだけを考えるではありません。なぜ、それを必要としているのか、不安となる真因を見極めてその不安そのものを解消するもっと良い方法があるかを考えるのです。

CD（カスタマーディライト）は「お客様を思う心」から目指す到達点であり、それを目指す一人一人が当然兼ね備えているべきものが、お客様本位のマナー（お客様に寄り添う親身な対応）です。CD を使命と考える社員一人ひとりの心得として、TSP ネットマナースタンダードが日々役立つことを願っています。

TSP ネットマナースタンダード 第1版

安全環境づくりに貢献するパートナー

トータルサービスプランナーズネット株式会社

本社：〒151-0051 東京都渋谷区千駄ヶ谷 4-8-7

TEL: 03-5414-6705 FAX: 03-5414-6706

<https://tspnetinc.co.jp/>

支店情報：