

カスタマーセンター  
のオペレーター  
と話すには

緊急を要するトラブルや複雑な問い合わせで、企業のカスタマーセンターに電話をしたが、自動音声やＡＩ対応しがなく、オペレーターと話せないという相談が増加しています。しかし、ちょっとした工夫で、オペレーターにつながりやすくなる場合があります。

自動音声対応では「解約は○番」などのアナウンスが流れますが、一旦は最後まで聞きましよう。最後に「オペレーターにつながりには○番」とアナウンスが流れることがあるからです。また、クレジットカード会社の場合、「カード番号を入力してください」と指示されても入力せず、同じアナウンスを何度か聞くことで、オペレーターにつながれる例もみられます。

ＡＩ対応の場合は「内容をお話してください」と言われたら、

「オペレーターと話したい」と答えることで、オペレーターに切り替わることがあります。「混み合っているのでお待ちください」「おかけ直してください」とアナウンスが流れるときは、とにかく待つ、何度もかけ直すのが基本です。休日明けの午前やお昼どきなど、電話が混む時間は避けましょう。

問い合わせ方法としてチャットの利用を勧めてくる場合は、一旦チャットで問い合わせてみましょう。チャット上で問題が解決しなければ、折り返し、電話対応になるケースもみられます。

ただし、いずれの方法も企業によってシステムが異なるため、必ずオペレーターにつながるわけではありません。

どうしてもつながらないときは、メールや、問い合わせフォーム、チャット、ファックス、郵便で連絡することになります。問い合わせフォームやチャットはスクリーンショットで保存、郵便の場合はコピーをして、連絡した証拠を残しましょう。

問消費生活センター

TEL 6319・1000  
FAX 6319・1500