



インナー電話機



Welcome！の気持ちでクレームを迎え入れる マインドとスキルを身につけよう

もはやクレームを「やっかいもの」扱いする時代ではありません。もし、お客様が商品やサービスに疑問、不満、困惑などを感じれば、それを少しでも早く解消したいと思うはずです。そのために、電話という手軽なコミュニケーション手段で、お店や企業に相談してみようとするのも当然のことです。

つまりクレーム電話は、特別な人による特別な行為ではなく、いまや日常的なものになりつつあるのです。そして、日常化したクレーム電話に適切に対応することは、企業の日常活動の一つなのです。

それでは、その電話を受けるあなた自身は、どのような立場にあると思いますか？

立場の弱いお客様の代弁者？ それもあるかもしれませんね。

あるいは逆に、会社を守るための防護壁？ そう考えたくなるときもあるでしょう。

ですが、どちらも偏ったとらえ方ではないでしょうか。

あなたがめざすのは、お客様がかかえる問題を丁寧に受け止め、一方では会社の実情をしっかりと見極め、より良い問題解決を導くことです。つまり、お客様と会社を結ぶ「問題解決者」なのです。

そんなむずかしいことが、自分にできるかな？ いまは自信が持てないかもしれません。でも大丈夫！ 少しずつでもスキルを磨いていけば、自信がつき、心にゆとりが生まれます。ゆとりがあれば、お客様の気持ちを正面から受け止めることができます。そしてお客様といっしょになって、より良い問題解決を探っていくことができます。

お客様はあなたを頼りにしています。ゆとりあるマインドとスキルを備え、“Welcome”の気持ちで受け入れてくれるあなたを！

目次

はじめに	3
第Ⅰ部 これだけは押さえておきたいクレーム対応の基本	5
第1章 クレーム電話をとったあなたが「会社の代表」	6
1. クレーム対応は重要な営業スキル	7
2. クレームを言うお客様は何を求めているのか	9
3. 好感を持たれる電話対応の基本	12
4. 正しい敬語と接遇用語を使いこなそう	14
5. 絶対に口にしてはいけないひと言	17
6. 電話の向こうからお客様はあなたを“見ている”	20
第2章 「うまく処理する」より相手の気持ちを受け止める	22
1. 「とにかく話を聞いてほしい」という要望に応える	23
2. お客様の不愉快さを素早く理解しよう	25
3. お客様満足をもたらす「量」と「質」のバランス	27
4. 迷惑をかけた事実に対して謝る	29
5. この手順を守れば自信を持って対応できる	32
6. 悪質なクレーマーには対応手順を決めておく	34
7. クレーム情報とその対応方法を共有しよう	37
◆研究課題Ⅰ	40
第Ⅱ部 ピンチをチャンスに変える実践テクニック	41
第3章 だれでも身につけられるクレーム対応の秘訣	42
1. 安心感を与え誠意が伝わる聞き方のスキル	43
2. お客様の言い分から事実を把握する	46
3. もう一步踏み込んだマジックフレーズを使おう	48
4. 丁寧な事情説明が嫌われることも	51
5. 解決へと導く対話テクニック	53
6. ここで差がつく説得テクニック	56
7. プロならば感情をコントロールできて当たり前	58
8. クレームを職場の発展に生かすしくみを	60
第4章 応用が利くクレーム対応事例集	62
1. 「本当に間に合うの？」——お客様の不安を打ち消すには	63
2. 「はっきりしなさいよ！」——その場で決断を迫られたら	66
3. 「ペラペラ言わないで！」——外国人のお客様に伝わる話し方とは	68
4. 「やる気あるの？」——イライラがピークに達したお客様	70
5. 「かえてじゃまよ！」——お客様の呼吸が読めないと	72
6. 「うるさいわねー！」——挨拶ただけでこんな言われ方をしたら	74
7. 「どういう教育をしているの！」——簡単に引き下がらないお客様には	76
◆研究課題Ⅱ	79

第Ⅰ部

**これだけは押さえておきたい
クレーム対応の基本**

第 1 章

クレーム電話をとった あなたが「会社の代表」

学習のポイント

クレームに対して「怖い」と感じるのは、ある意味、自然なことです。

怒っているお客様が怖い…

対応を誤ったらたいへんな事態になる…

怖いと思う理由は、人によってさまざまです。

しかし、必要以上に怖がってはいませんか？

クレーム対応も結局はコミュニケーションです。

日常的なコミュニケーションの応用なのだと考えればいいのです。

お客様が何を求めているのかをつかみ、気持ちをきちんと受け止めるところから、コミュニケーションははじまります。

クレームの正体を見極め、適切なコミュニケーションを交わすための心構えとスキルを学びましょう。

1

クレーム対応は重要な営業スキル

「静の営業」の心構えはできているか

お客様あつての仕事において、クレーム対応は重要なスキルです。企業のほとんどが必要としているこのスキルには、**会社の看板**を背負ってお客様と向き合うデリケートな判断が要求されます。直接顔を合わせる事のないクレーム電話の応対では、怒っているお客様とも「声」を介して向き合うことになります。そういった意味では、お客様とのフラットな関係を保つことができれば、営業のまたとないチャンスでもあります。

会社の看板

企業や個人のお客様にアポイントを取って、直接売り込む営業をかけるのが「**動**」の営業だとしたら、クレーム電話の応対は「**静**」の営業とも言えるでしょう。基本の勤務姿勢は「待ち」の状態ですが、じつは、この待っている間の心構えがすべてと言ってもいいくらい重要なのです。

「動」の営業
「静」の営業

まずは、自分がクレーム対応において、「**会社の看板を背負っている**」という認識をしっかりと持つことが大切です。

お客様と直接対面してクレームに対応する場合、相手から得られる情報は、かなりあります。身なり、しぐさ、表情、目線など、視覚的に多くの情報を取り込めるよう、アンテナ感度を十分に高めておくことがポイントとなるでしょう。ただ、お客様と直接対面しているだけに、その場での解決ができなければ、お客様の不満度が高くなります。その意味で、リスクが高いクレーム対応であることも認識しておきましょう。

ホットな感情がそのまま持ち込まれる電話

電話によるクレーム対応はどうでしょうか？ お客様の顔が見えないので、直接対面するより気が楽そうに感じられますね。ところが、お客様から要求される満足度レベルは、じつはこちらのほうが断然高いのです。

レスポンスの速さ
不満や憤慨

「電話」という連絡手段は、思い立った瞬間に実行に移すことのできるものです。携帯電話の普及も手伝って、そのレスポンスの速さは日を追うごとに増してきているのが現状です。つまり、電話でのクレームは、お客様が**不満や憤慨**を感じてから実行に移すまでが速く、冷静さをなくしたままで、その思いをぶつけてこられる可能性が非常に高いということです。

不安感

したがって、対応には、十分に考慮したマニュアルの体得と、「声」という少ない情報だけで状況を判断するデリケートな注意力が必要になります。

情報が少ないのはお客様も同じです。お客様が持っている**不安感**は、こちらより必ず大きいということに十分な配慮をしましょう。迅速、丁寧でフレキシブルな対応が求められます。



会社の看板を背負って...