



No.11 クレーム電話への対応

電話の対応が苦手という人は、新人・ベテランを問わず少なくありません。とくにクレーム電話となると、誰でも避けたくなるものです。

電話でのコミュニケーションは、相手の様子を目で確かめることができません。どんな人がどんな様子で電話口にいるのかを、声で想像するしかないため、苦手だと感じる人が多いのかもしれないですね。しかし、経験を積んだベテランの人でさえクレーム電話の対応を苦手を感じるのは、なぜでしょうか？

クレーム電話は突然かかってきます。

相手が初めから怒っていることもありますし、どうすることもできないような問題もあります。また、お客様が望んでいることもさまざまです。その人がどうしてほしいと思っているのかを汲み取り、問題を円満に解決させることは、経験を積んだ人にとっても難しいことなのです。

そして、キャリアの浅い人に多いのが、「商品」や「サービス」に対するクレームの対応で「自分自身が否定された」と受け止めてしまい、落ち込んでしまうパターンです。でも、一概にそうとは限りません。

お客様の中には、自分自身の生活の中で報われない気持ちや不満を、クレームにすり替えてぶつけてくる人もいます。話の内容を冷静に分析して情報収集ができるようになれば、どんな電話でも余裕を持って対応できるようになるでしょう。

それでは、実際にクレーム電話を受

けたときの基本的な手順をご紹介します。いくつかのことにしましょう。

① まずはお詫びする

クレーム電話の対応でもっとも大切なのは、因つているお客様に対して「共感」する姿勢です。これは、なにもかも非を認めるということではなく、お客様に満足していただけなかったという「心情に対するお詫び」です。

- ・ ご不便をおかけして申し訳ございません。
- ・ せっかく当社の製品をお使いいただいたのに、誠に残念です。
- ・ ご不快でいらつしやうたわけですね。それは誠に申し訳ございません。

このように、第一声でお客様に対して共感の気持ちを示すことが、解決を早めるための近道です。感情に対する

共感を示さないまま、どんなに丁寧に説明したところで、お客様の不満は解消されません。「社長を出せ!」「訴えてやる!」というような事態に発展するケースの最たる原因は、最初の対応が良くなかったというものが多いようです。

場合によっては、クレームの内容が、自分の責任ではないと感じるときもあるかもしれませんが、しかし、お客様にとつては、電話に出た相手が誰かは関係ありません。まずは、クレームの電話をかけてきたお客様へお詫びの気持ちを伝えることが大切です。

② 話をじっくり聴く

クレームを受けて、「いえ、実は……」「それはお客様の勘違いです……」などと、すぐに事情の説明を始め、つと待つて下さい。お客様は何が起

きて、どんな風に困っているかを話したがつています。

・誠に申し訳ございません。それはどのような状況でしたでしょうか?
・恐縮ですが、詳しくお教えいただけませんか?

このように、尋問口調にならないよう気をつけながら、お客様から詳しくお話を伺います。最低でも3分間は聞き役に徹しましょう。適宜「ええ」「さようでございますか」など、相槌を入れ、しっかりと聴いている様子を伝えてください。

すると、お客様も話しながら頭の中が整理され、徐々に気持ちが晴れてきます。また、話をしっかりと聴く姿勢を見せることで、お客様との間に信頼関係を築くことができます。

③ メモをとりながら事実確認

お客様がひととおり話し終えたら、何が問題になっているのかキーワードを確認します。「誰が」「いつ」「何を」「どのように」といった基本事項を確かめながら、メモをとっておきましょう。クレームは、自分一人では解決できない場合もあります。上位者に代わることも考え、初めに応対する人はしっかりと確認してください。

このような手順で事実を正確につかんだら、最後に適切な解決策を提示します。そして、電話で約束したことは必ず守りましょう。

何かを送ると約束したなら、責任をもつて発送し、先輩や上司が折り返し電話することになったときも、どんな結果になったか確認をしましょう。それが、更なるクレームを生まないためのポイントです。

(現代マナー研究会 南田ひろ子)