



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、まずし、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