

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、つと待っててください。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付けながら、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、徐々に気持ちさが晴れてきます。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)