

月刊 社会保険 10

2012 VOL.747

社団法人
全国社会保険協会連合会

平成24年版厚生労働白書—社会保障を考える—【概要】

公的年金制度の財政基盤及び最低保障機能の強化等のための国民年金法等の一部を改正する法律

被用者年金制度の一元化等を図るための厚生年金保険法等の一部を改正する法律

平成25年度厚生労働省予算概算要求の概要

平成24年9月分から厚生年金保険料率が変わりました。

協会けんぽ保険者機能強化アクションプラン(第2期)

クレームをチャッスにどう変えたか

第6回

百貨店とサービス業

サービス業を検索すると広い範囲の職種が対象となっています。8月号と9月号で紹介した教育と医療の世界もサービス業として入っているものもあります。そこで、気になるのは、業種はそうでも教師と医師をサービス業というのはおかしく、百貨店等の物品販売から見ると、サービス業がバカにされたような気持ちになります。

その理由は、教師や医師、看護師や歯科衛生士もみな国家試験に合格して指導や治療を施しているのですから、生徒や患者と自分を対等の立場に置いてほしくないのです。ただ、教師が保護者に対するときは平等の立場で話をした方が通じやすく、医師が家族に説明する際も平等に近い話し方がよいでしょう。しかし、どちらにしてもサービス業でないことははっきりさせておくべきでしょう。

●お客様と対等ではない

「日本苦情白書」の分析で、苦情を受けたとき「こちらに非がある」との回答で8業種中最も高い比率を示したのが、流通サービスの61・5%で、2位が60・1%の金融サービスでした。教育は31・2%の最下位、医療が43%の6位、なぜか行政は42・7%の7位です。

さてその百貨店は、苦情の対象となつて40年以上を経ています。それでも非を認める数値が6割超を示していることは、長年培った歴史から即座に判断できる「癖」が付いているのです。それが伝統となり脈々と息付いています。

サービス業に籍を置く者は、お客様と対等などとは思っていません。いらしたお客様はどんな方かわかり

ませんが、資格も権威もまったく関係なく、対する販売員は商品をご購入いただくことが最大の目的なのです。ですから、常に下手に出て気分よくお買ひものをしていただきたいのです。

「揉み手」という技術を披露する人は今でこそ数少なくなりました。辞書には、「左右のてのひらを相互に擦りあわせ、揉むようにすること。多くは、詫びごとや頼みごとなどをするときの動作をいう」とあります。

商売の現場では緊張の場面があります。それは、お客様が購入するかどうかを判断するときです。お客様を凝視しては息苦しくなります。ところが、目の前で何か動くものがある、それに気をとらせ、固まりそうになる頭を柔らかくして、「ただいとおきましようか」といわせる技術ではないかと考えます。

●「商人魂」が必要

商人には古くから苦情対応のプロが多かったのも、この辺りに起因しています。しかし、現在は百貨店もスーパーも苦情が増えていきます。それは、現在の社員が商人になりきれず対応力も落ちたからです。いや、この先も商人になる気さえないのかもしれません。賃金の稼ぎどころ、数だけは売ってみせる、その程度なのです。些細なトラブルで感情的になったときなど、文句を言い返してしまふ者さえないのが現状です。これは職業意識の喪失です。

さて、苦情がくれば対応するのですが、その根底にそのお客様を失つてはいけないということをよく理解しておかねばなりません。プロは多少のきつい言葉を浴びせられても

メデュケーション株式会社代表取締役
苦情・クレーム対応アドバイザー

関根 真一

ホームページ
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

笑って受けとめます。さすがに人格に触れられたときは、笑いはでませんが無言で受け流します。いうだけいわせ、いい過ぎるのを待ち、いい過ぎたと感じたお客様は、若干でも神経があれば語調を柔らげてきます。そこで、もとの鞘に収めるのです。

サービス業に従事する者は常に相手よりへりくだって行動をし、対話をする事で利益が生まれるのですから当たり前行動なのです。

●メールの苦情への対応

商業の世界も苦情のスタイルがここ10年で一変しました。それはインターネットによる「メール」の苦情です。これは、商業に限らず苦情があるところなら必ず比率が高くなってきたはずで、このメールの苦情は厄介です。

今回はそれを学んでおきましょう。

何が厄介かというと、文字からは感情が読みとれないのです。例えば、「バカにするなよ」と書かれていたとしましょう。この最後の「よ」が直接対話で上がっていれば、目が吊りあがっているながらも脅しには聞こえませんが、しかし、下げられたらどう感じますか。これは脅しに聞こえるでしょう。それがまったく同じ文字になっただけで、それを前後の文脈から

判断するのです。

私も当然のことながら、多くの失敗をして今に至っています。

あるとき、歯科医師から苦情のメールをいただきました。私は苦情には「迅速」な対応が大事と思い、あわてて電話をかけました。するとでてきた歯科医師はカンカンです。「なぜ治療中に電話などよこすんだ！ 何のためにメールにしたかわけがわからん」といわれ、ガチャンと切られました。冷水を浴びせられたようでした。

また、あるときは性同一性障害の方からクレームをいただきました。恥ずかしながら、当時その知識のなかった私は「オカマ」のいたずらメールかと思いましたが、長文の割に誤字脱字がひとつもなく文書も確かなものでした。何か違うとひらめいた私はいろいろな方に相談して、理解したうえで返事をさせていただきましたが、その回答は相手の思いを聞き入れていたものではなく、再度指導を受けたかたちとなりました。しかし、その時点では相手はすでにこちらの対応を受け入れていただけ状態になっていたため、対応を変えて済みましたが、その後いろいろな方からご指導をいただきながらメールの交換は10回に及びました。その後、性同一性障害の方とは何人も会

わせていただき、素晴らしい知識となっています。

こんなメールの苦情もありました。ある料亭の女将さんが「本さわら」と表示されたさわらを購入して帰りまして。すると板長にいわれたそうです。「女将さん、これは本さわらではなく、沖さわらだよ」と、その違いは、本さわらは細かい骨がなく、沖さわらには小骨はあるが味はよいそうです。

その女将さんはメールで苦情を送信してきました。そこには「本さわら」でないから書き直すようにとのご意見だけでした。

調査するとそのとおりで、担当者が調べて返事を書くことになりました。女将さんは、「商品の交換も謝罪に來なくても結構です」とメールしてきただけでしたが、返信はしないといけないと担当者が書いたメールの文書を見せられました。私はそのとき文書校正の最終責任者も兼ねておりました。その内容を見て唖然としました。そこには、インターネットで調べた付け焼刃の記事がとうとうと書かれていたのです。内容は、謝罪をした後に、沖さわらの種類が5、6種類ありそれぞれの特徴が書いてありました。私は担当者にいいました。「相手に喧嘩を売っていますか」と、「とんでもない」といいましたが、このまま送れ

ば相手が変わります。つまり「バカにするな、そんなことは百も承知」とばかり今度は板長がでてくるのです。

このメールの返事は、女将さんの指摘に感謝をして、店頭で謝罪文と交換希望者はいつでもどうぞと書き出し出すという事で一件落着きました。

苦情は常に生きています。また、企業は常に苦情で生かされていくのです。(つづく)

「メールの対応で注意する点」

- 1 メールは何度も読み直して、内容を理解したうえで対応をすること。また判読が2通りにとれるものは上司に相談のうえ返信する。
- 2 返信をする際は、文書文字の校正を他の人にしていただく。誤字脱字以外にも文字変換で間違いがあると二重の苦情になる。
- 3 返信は、必ずメールですること。いくら急ぎでもいきなり電話をするとかじれます。電話表示があってもかけないこと。
- 4 確認メールには、「電話をしてもよろしいでしょうか」とし、電話番号、相手の都合のよい時間を聞き、返事を持って電話をする。