

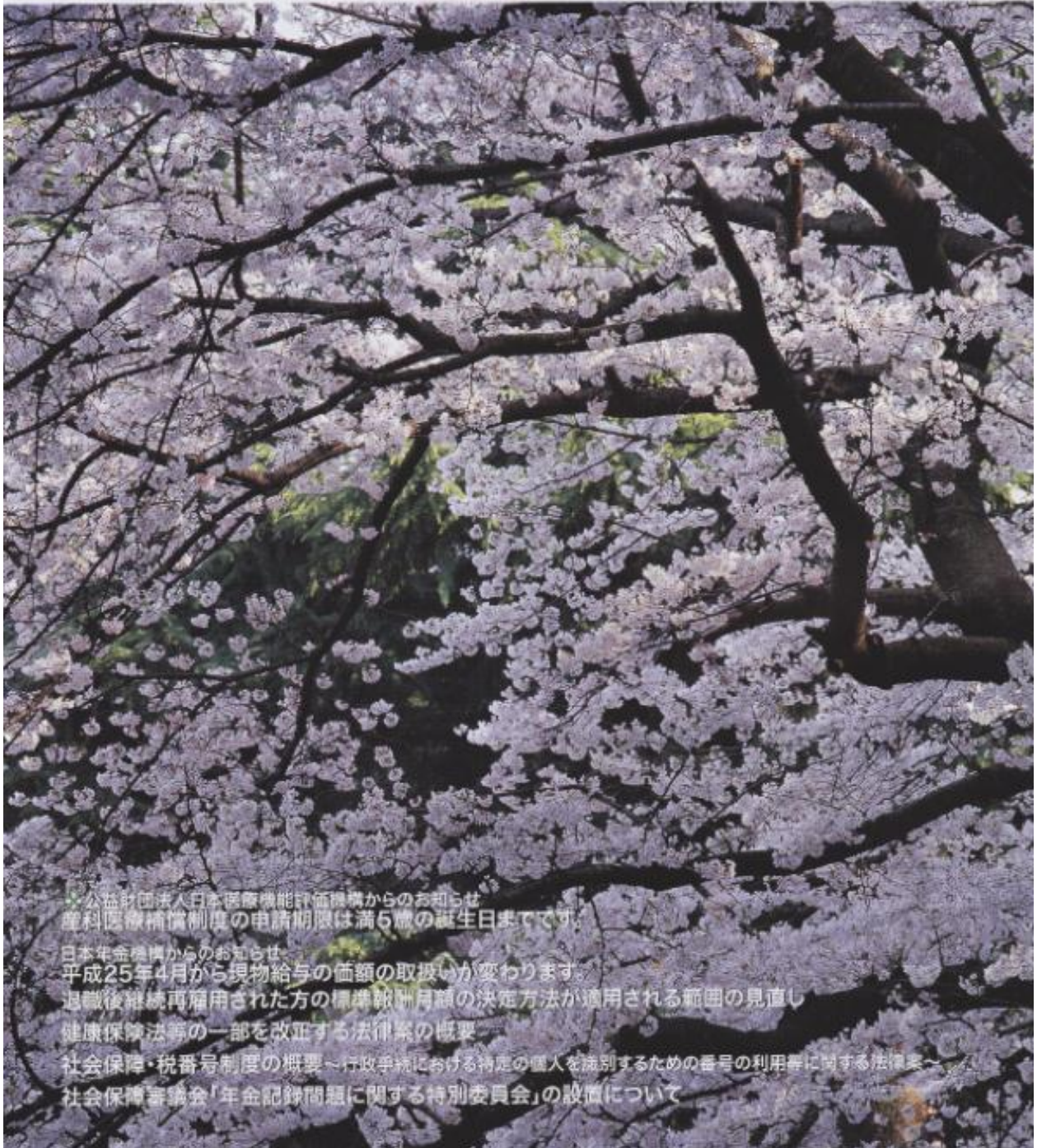
昭和25年9月1日第3種郵便物認可 平成25年4月1日発行(毎月1回1日発行) 第64巻第4号通巻753号

ISSN0559-6963

月刊 社会保険 4

2013 VOL.75

社団法人
全国社会保険協会連合会



公益財団法人日本医療機能評価機構からのお知らせ
産科医療補償制度の申請期限は満5歳の誕生日までです。

日本年金機構からのお知らせ

平成25年4月から現物給与の価額の取扱いが変わります。

退職後継続再雇用された方の標準報酬月額の見直し

健康保険法等の一部を改正する法律案の概要

社会保障・税番号制度の概要～行政手続における特定の個人を識別するための番号の利用等に関する法律案～

社会保障審議会「年金記録問題に関する特別委員会」の設置について

クレームをチャンスにどう変えたか

第12回
(最終回)

苦情も心理を探ればおもしろいもの

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/>

1年間連載を楽しませていただきました。ありがとうございます。このシリーズは保管しておくことで、この先5年は役立つことでしょう。ぜひお困りのときはひも解いてご覧いただきたいと思います。

それというのも苦情問題には今までに基礎分析された形跡がありません。もちろん狭義の分析は過去にもあったでしょうが、今回の連載には裏付けとして世界初の「日本苦情白書」というものの存在がありました。その分析をもとに実践(実例)を重ねたことで、対応もその場限りではなく、ぶれないことがわかったと思います。その知識をもって臨めば胸を張った対応ができるはずですし、相手の複雑な苦情にも落ち着いた冷静な対応が可能となり、相手の望む回答を引きだせることでしょう。

それは、相手がこの先も顧客でいたいと思っているなら、その対応を望んでいるということ。です。

● 苦情対応マニユアル

最終回はおさらいになります。

■ 苦情とは一体何か

それは、対面したときに生じる不満が最大の原因です。サービス業を例にとれば苦情の6割は態度や言葉遣いという、人に問われるものなのです。医療に関しては、それは不安への説明に納得できない。ときには、医療ミスがあったかもしれないというところで苦情となります。

他業界でも同様、食の世界では異物混入が一番です。それぞれの業界で受ける側が、難度が高いのですが相手がいま何を困っているのか、その気持ちを察することが大事です。

■ 苦情をいう心理

これも大変大切なことです。読者の皆さんはいかがですか? 苦情をいう際に心をうきうきさせていえますか?

そんなはずはないですね。嫌な思いのうえにそれを伝える罪悪感のようなものを感じていませんか。それが、苦情を申し入れる人の正常な心理だと思います。そして、申入れをするには、相応の時間と体力を必要とするために、「いわないでもいいか」と思われたときに顧客を失った瞬間なのです。

■ 対応の巧み

対応の基本は、相手の申入れを素直に聴くことです。そして、合の手は入れるものの否定語は絶対に禁句です。たとえばそれが相手の勘違いでも最後まで聞いて対応をすること

が苦情を最短に収める手法なのです。苦情の申入れでは23%強の勘違いがあることが判明しています。そのときさえ、相手を突き放さずに、相手の心を傷付けないで気付かせる対応の言葉が求められます。

■ 対応に満足した場合

人は十分に満足すると友人や知人、親せきに話したいものです。それが伝播して顧客増につながります。医療の世界では「ゴッドハンド」なんていって大繁盛していますが、これとてそこに到達するまでに多くの犠牲者がいたはず。その意味で「苦情」はどうか。同様に失敗をしないと身に付かないものなのです。せめて同じ失敗だけは繰り返さない努力は続けてください。

■ 対応で決裂した場合

決裂は最悪です。その顧客は多くの人に吹聴します。過去の調査では9人、10人に伝えるといわれましたが、今はネットや携帯メール、スマホの時代です。ものの数分で何十人、何千人という人が知ることになりました。そのため、顧客の脅かし方も変わってきました。「インターネットに載せるぞ」と。

その際、回答は、それが事実なら防止できません。「事実が事実ですから仕方ありませんね」と答えるのが最良です。つまりこれが脅かしのトーンを落とす話術なのです。そして載っても慌てないこと。

一般やメディアからの問合せに対し「そんな事実はないのですが、いたずらですかね」といいながら、改善すべきところは着実に改善することです。

【教訓】

苦情の対応にはどうしても学習が必要ですが、その学び方はいろいろありますが、狭義の経験、または専門性の高い体験者の話をいくらか聞いても意味がありません。

例えば食の苦情の講師が、食の世界に糖を置くならば、他の業界からの応用を伝えることはできないからです。今いってよい苦情という人は正しいのですが、メディアによる学

習を相当積んでいます。そのため、申入れの仕方にもさまざまな知識をもって伝えてきます。その際に旧態依然とした対応では、太刀打ちの難易度を上げるだけです。

私が講演を長年続けてきて一番相手の印象に残るのが「ロールプレイ」です。もちろん、受講者が演じるため気合いを入れて参加してきます。運がよい配役は、いつもいわれていることをいう側になるからです。その台本は私がつくりますが、そのとおりにやってくれません。

つい熱が入り台本にないセリフが飛び出します。その応酬もあるのですから、学ぶのは逆に私になることもあります。さらに、地方色つまり方言が入ると最高潮に達します。笑いが起こりますが終わった後の静寂感は現実を予測しているのです。しかし、これは確実に目から学ぶ苦情対応の新学習法なのです。

【話】

それは、困っている相手を思いやることしかありません。もちろん苦情ではないことに難題をぶつけてくる輩も少なからずいますが、それはそれに相応しい対応をすればよいのです。ここでの病態は逆効果、しかし当方に勘違いがあれば最悪の対応になってしまうことも心得ていく

下さい。

「思いやり」、そう簡単にいうなといわれるでしょうが、たしかにそれは難しく、慌てて抵抗というパターンが普通でしょう。

しかし、正しい苦情の場合には慌てる必要はまったくないのです。なぜなら、皆さんの本業が苦情対応でないため、失礼ですが思いでもよい回答になるとはいえないのですから、あえて失敗をしないといいたまいます。

そして覚えてください。私が過去に実施した研修先に、あの「消費者センター」が3回ありました。おかしな依りかたでしよう。消費者センターは本来中立に判断し提言をすることが仕事です。担当者が悩むことはまったくありません。しかし、聞いてみると人間の欲望は激しく、自分にとって不利と感じる人から苦情をいわれ、どう説明しても納得してもらえず担当者も精神的に悩むのです。これはいかに判断が正しくとも人は納得するとはかきかず、抗議してくるのです。

●苦情は日進月歩

お話は尽きません。いつまでも書いていたい気持ちでいっぱいです。なぜなら、苦情も日進月歩を続けるのです。いう人の年代層にも変化がでてくるのです。その時代にあった

苦情はその対応力を学ばねばなりません。今の小学生が10年後には皆さんの前で難しい横文字を使って苦情に唾を飛ばしているかもしれないのです。

最後に、これも苦情になるのでしょうか。大震災を受け、原発のあった町は公共施設等に電力会社から多額の補助金が出ており、賢沢三昧だったことが世間に知られることになりました。これに対しては地域外市民からの苦情が起きました。それはそれで過去のことで仕方がないといえます。しかし、ときが過ぎてみれば、その資金が途絶えます。するとどうなるのか。その施設の維持費を自治体の手当でできないという事件が起きています。それを売ることもできず、利用者も減る。これは恩恵を受け続けられると考えていたからの苦情です。

このように問題変化によって聞く側からいう側に変化するのも苦情界なのです。

ご拝読いただきました皆さんは、常に時代に目配りをし先を読んだ苦情対応をしていただきたいものです。こんな私もマヒしています。その証拠に大きな苦情は楽しみにしています。

1年間のご拝読感謝申し上げます。
(おわり)