常識ナビ

顧客のクレーム対応術

苦情は「宝物」

仕事をしていくうえで避けては通れないのが、顧客や取引先からの苦情やクレームへの対応。突然やってくる苦情電話など、相手が怒っているケースが多く、ひとつ対応を間違えると更なるクレームを生みかねない。対応に苦慮しているビジネスパーソンも多いだろう。顧客対応の専門家に押さえておきたい基本を聞いた。

「この世の中にクレーマーは存在しない。対応の間違いがクレーマーを生み出しているだけだ」と話すのは、「苦情学」などの著書をもつ苦情・クレーム対応アドバイザーの関根眞一さん。大手百貨店の「お客様相談室長」を務めるなど、クレーム処理の経験が長い。「顧客からのちょっとした苦情が、企業の商品開発や改善に役立った例は多い。本来、苦情は、企業にとって救いであり、宝物」と言い切る。

では、クレーマーを生み出さず「宝物」にしていくためには、どのような対応が求められるのだろうか。

電話での苦情対応では、「しっかり聞いている」ことをまず伝える

まずは謝罪伝える

顧客などから苦情を受けた場合、関根さんは「まずは相手に謝罪の言葉を伝えたい」とアドバイスする。謝罪の言葉を口にすると、「一方的に非を認めることになるのではないか」と不安に思う人も多いだろう。だが、関根さんは「相手方に何らかの不快な思いをさせたことは事実。その点については、きちんと謝罪を示すべきだ」という。先方が勘違いしてクレームを付けている場合もあるが、「それは話を聞いた後に、修正すればいい」と話す。

必要なのは、相手の話をじっくり聞くことだ。苦情やクレームだと思うと、人間の心理として逃げ出したくなりがち。関根さんは「相手の話を押し戻そうとして、つい、話の腰を折ってしまう。そうすると、相手は『自分の話を聞いてない』と受け止めて、同じ話をまた一から繰り返すことになる」と注意を促す。

話を聞くときは、必ずメモを取ることも重要だ。相手が全て話し終わった段階で、そのメモを読み返しながら、相手の話を確認する。

事態を早く収束させようと「今回だけは特別に……」など、明日や規則を曲げるような対応は避けたい。「この前はよかったのに、なぜ今回はダメなんだ、と、将来必ずトラブルの元になる」（関根さん）ので、「できないことは約束しない」「その場限りの対応をしない」「規則を曲げない」が原則だ。

電話対応は要注意

クレームのなかでも、突然の対応を迫られるのが、電話の場合だ。情報サイト運営のオールアバウトで、ビジネスマナーガイドを務める人材育成トレーナーの美月あきこさんは「電話をかけてきた人にとって、話しやすい相手になることが重要」と助言する。

「電話には必ず伝えたい内容がある。ただそれをうまく伝えることができず、もどかしい思いをしている場合が多い」と美月さん。

「何か不都合がございましたでしょうか」など、「何かお困りでしょうか」など、話を引き出す言葉を伝えると、相手は話しやすくなる。話を聞いているときも「それはお困りでしたね」など、相手に寄り添う言葉を挟む。「話をちゃんと聞いている」「私の気持ちを分かろうとしている」と感じさせる対応が肝要だ。

関根さんは、話を聞くときに重要なのは「相手が話していること」と、「心理・真意は違う」ことだと指摘する。話を聞きながら、何に怒っているのか（心理）、本当は何を訴えようとしているのか（真意）の2つを探る経験が浅いうちは、なかなか難しいが、心理と真意を意識しながら話を聞くと、その後の対応が楽になる」とアドバイスする。

美月さんは「相手への共感を伝え、小さな信頼を積み重ねることが重要。商品やサービスに問題はあったが、対応は良かった、と思ってもらえたら、ピンチを次のチャンスに変えることができる」と、誠実な対応の重要性を指摘する。（ライター　李香）

共感示して真意引き出す

クレームの消火法

これだけは押さえたいクレーム対応の基本

1. 不快な気持ちにさせたことに対して、まずは謝罪
2. 相手の話は最後までじっくりと聞く

3. メモは必ず取る
4. 話を聞きながら"真意"と"心理"を探る
5. メモを読み返しながら、相手の話した内容を確認する

「絶対してはいけない」3つの対応

1. できないことは約束しない
2. その場限りの対応をしない
3. 期日・規則を曲げない