

増補改訂・完全保存版

婦人公論の本

婦人公論の本 vol.14 本体 773円+税 中巻ムック

曾野綾子さんに学ぶ

人生後半の 潔い生き方

曾野綾子
あかたそ
りゅうご
ろ

1 人間関係

立ち止まり、諦めることも必要

2 夫婦

「無作法をなさず」が私たちのルール

3 健康

当たり前のことを積み重ねて

4 理想の老後

手持ちのもので闘う

5 ひとり暮らし

夫を見送って、いま思うこと

識者・専門家のアドバイスも満載

小島慶子・黒川伊保子・
高濱正伸・安藤俊介・
小林弘幸・岡野あつこ・
大美賀直子・田中ウルヴェ京



婦人公論の本vol14

クレーム対応の専門家がアドバイス/

中途半端な対応が相手をクレームにする

「顧客対応のクレーム」ならどう対応すべきか、「クレーム対応アドバイザー」の関根直一さんに聞いた。
「クレームの態度に悩む人というものは、関西弁で言うところの『気にしな。心やさしいで、相手のイチヤモンを押し返す』ことなから、そのままだけで返す。だから心が傷つきます。けれど逆に、よくては、相手の苦いことを聞き流す能力も必要です。もしも相手が声を荒らげたり、悪言を吐くようなら、そういうときは『自分は冷静になり、『まわりに迷惑ですか』、大きな声を出さないでください』と優しく言い返すことが、毅然とした態度でのぞむのです。第三者に訴える場合に備えて、相手がか口にしたい感情的な言葉を、『今、あなたはこう言いましたね』と、メモするのでもいいでしょう。よくないのは、自分もカッカしてしまっていること。『相手の苦いことを聞き流す結果になります。上手に切り返すには、相手の苦い声を聞き、誤りをただす謝りとなる知識、業

プロ直伝! クレームを恐れないための7か条

- 1 相手の申し入れを聞く
- 2 冷静な判断で、落としどころを的確にする
- 3 過剰要求は毅然として拒否する
- 4 騒ぎが大きくなれば第三者（正しい判断者）を介入させる
- 5 法律専門家を使う際は、相手との縁が消える覚悟をする
- 6 謝罪には金銭は不要。弁償・補償・慰謝料は法風に従う
- 7 最終的に必要なのは、会話力と語彙、あえて話術も

かなをキャブブライヤーや店長も必要ですが、これは一般の方には難しくいかせませんね。聞き流すという切り返すしる、相手がどういう意図で言っているかを考えながら対応すること。感情的なだけの中立的な対応が、ただの謝罪を押し返すクレームに悪化させてしまってもあるのです。そして、本当に困っているならば、第三者を介入させる。近しい関係の人であっても、縁を切る。そういつた判断と覚悟も必要です。どうせ相手は話の通じないクレームとハナから諦め、振り向きは、イライラ、オカオカするばかりではいけないので、攻撃してくる相手をよく観察し、相手の心の機微も考慮しつつ、必要な手段を講ずることを怠れない。クレーム対応は、人間研究につながるようだが、それで自分が成長できるなら……と努力できないのかも。