



苦情は宝

怖くなく
もうクレームは
怖くない

第45回
「百貨店社員軟禁事件」その3

百貨店(全国)を巡ったクレームによる事件を紹介しながら、苦情に対する対応の難しさを
解説します。

ライター・編集者 藤原 真一

静かな方法で
Bさんの「じょうがない、上
がれや」が、今回のトラブル終了
に至る、始まりとなりました。事
務所に連絡し、相手をしてくれま
した。もちろん、私をしくじらせ
て店長を時々顔は見えないです。

静かな方法で
Bさん「静かじゃありませんで
した。足紋というものはないん
し」とBさん、こちらは「あり
ます」としか言えませんが、事実で
すから、「無引良品の本社にもお
客様にご回答ができるよう、詳細
を念にまとめておいてください」と
申し入れをしておきました。その
節はあがりだしてしまいました。と

うBさん、私は「昨夜は夜更け
までご迷惑をお掛けしました」と
詫言います。それから「んもつと
もです」という言葉を吐きながら、
反応を見ます。 同行した課長には、訪問前に
「話が始まったからひとひと話と別
々として、乱雑な言葉や態度があ
った。私が時々に話を繰り返して

さんほじこで突っ込んでというか
戸惑っています。一度に「既述に既述」
「ぬかに釘」の挨拶で出さ、Bさん
は話を切り替え、私に突っかかり、
口を出させ、替へてくみ口を
見せようとして

Bさんは電話を置いて対面時は怒
鳴ったり顔を上げたはしませ
ん。こちらも怒鳴られるような対
応はしていません。「怒りに切り
替えようがない状態」を保
つています。これを私は「静行話
法」と名付けています。静行を絶
えず、相手は尻尾を揺らすまで
グッと我慢を続けさせます。

きるようになりました。最後の時
計の件は、宝をもちりばめた25
0万円ほどの時計でしたが、我々
を窮地に追い込んだための作戦です
から、最初から買う気はありません。
特別値引を示すと、最後は、
「もうごめんと」で終わりました。
この街に百貨店は他に2つあり
ました。どこか聞いたのか、B
さんとのトラブルについて別の百
貨店から私に電話が入りアットバイ
スを決めてきました。もちろん聞
わりませんが、

「こちらはどうかと言えば、Bさ
んとのトラブルは、これ以降無に
なりました。私は、Bさんからも
十分弁はせて頂いたと思いま
す。今後、私が去ったことをBさ
んが耳にすると、次の担当に挨拶
がてらお詫を申し入れ、対応力な
しと見られたなら、また、悲惨な
結果を招きます。それを避けるた
めに百貨店など大きな販売業では
必ず苦情の記録を残してあります。
着任した際、必ず目を通すことが
企業を守ることに繋がります。

「静かな方法で」
Bさん「静かじゃありませんで
した。足紋というものはないん
し」とBさん、こちらは「あり
ます」としか言えませんが、事実で
すから、「無引良品の本社にもお
客様にご回答ができるよう、詳細
を念にまとめておいてください」と
申し入れをしておきました。その
節はあがりだしてしまいました。と

うBさん、私は「昨夜は夜更け
までご迷惑をお掛けしました」と
詫言います。それから「んもつと
もです」という言葉を吐きながら、
反応を見ます。 同行した課長には、訪問前に
「話が始まったからひとひと話と別
々として、乱雑な言葉や態度があ
った。私が時々に話を繰り返して

Bさんは電話を置いて対面時は怒
鳴ったり顔を上げたはしませ
ん。こちらも怒鳴られるような対
応はしていません。「怒りに切り
替えようがない状態」を保
つています。これを私は「静行話
法」と名付けています。静行を絶
えず、相手は尻尾を揺らすまで
グッと我慢を続けさせます。

きるようになりました。最後の時
計の件は、宝をもちりばめた25
0万円ほどの時計でしたが、我々
を窮地に追い込んだための作戦です
から、最初から買う気はありません。
特別値引を示すと、最後は、
「もうごめんと」で終わりました。
この街に百貨店は他に2つあり
ました。どこか聞いたのか、B
さんとのトラブルについて別の百
貨店から私に電話が入りアットバイ
スを決めてきました。もちろん聞
わりませんが、

「こちらはどうかと言えば、Bさ
んとのトラブルは、これ以降無に
なりました。私は、Bさんからも
十分弁はせて頂いたと思いま
す。今後、私が去ったことをBさ
んが耳にすると、次の担当に挨拶
がてらお詫を申し入れ、対応力な
しと見られたなら、また、悲惨な
結果を招きます。それを避けるた
めに百貨店など大きな販売業では
必ず苦情の記録を残してあります。
着任した際、必ず目を通すことが
企業を守ることに繋がります。