

せきね 知っ得! 通信

3

March
2015

せきね FP 社会保険労務士事務所

〒947-0028 小千谷市城内 2-4-26 TEL0258-83-3048 fax0258-83-3049

メール sekinekyrs@mountain.ocn.ne.jp ホームページ http://www.office-sekine.com

発行: 2015年3月

三寒四温。春が待ち遠しいですね。

先日、都内で弁護士の横山雅文先生の「クレーム対応」に関する講義を聞きました。企業にとって「知っておきたい知識」であると思い、調べてまとめてみました。

クレームとは？

丁寧かつ合理的な説明・説得を繰り返しているにもかかわらず、不当な要求や業務妨害的な行為を止めようとしめない者。

ほとんどの人がちょっと苦情や不満を言いたい、聞いて欲しいだけ。電話などで対応する人が「クレーム」と決めつけ、間違った対応をすることでスイッチが入り、普通のユーザー・消費者を「クレーム」に変身させてしまいます。



クレイマーに変身させない初期対応

①まずは、謝る

怒っている人は、まず「謝罪の言葉」が聞きたいと思っています。

「謝る＝非を認める」ではありません。まずは、「気分を害されたこと」について、下記のように謝るのがおすすめです。

「不快な思いをさせてしまい大変申し訳ありません。詳しくお話をお聞かせください」

②話をさせる

話をさえぎらず、「なるほど」「そうでしたか」など、適度に相づちをうちながら、相手の怒りをすべて吐き出してもらいます。上司などに対応を交代する場合、話の内容をきちんと引継ぎしましょう。「さっき言っただろう！同じことを何度も言わせるな！」とならないように注意。

③早めに対応策を示す

どういふ対応をするのか？その時かその日のうちに明確に伝えます。時間が経つと、周りから余計な入れ知恵が入ったり、第三者が現れたり、こじれる傾向があります。すぐに結論が出ない場合は、「明日、必ずご連絡させていただきます」などとお伝えしましょう。

話し方のコツ

専門用語は使わず、解かりやすい言葉で、ハッキリ、ゆっくり話します。

怒っている人は、「それはどういう意味ですか？」などと冷静に問うことはできません。意味がわからない業界用語や短縮言葉が使われると「馬鹿にされた」と感じ、更に頭に來ます。

また、小さな声でボソボソと話しては、「よく聞こえない」という理由だけで、火に油を注ぐことにもなりかねません。

次ページは「悪質クレイマーへの対応」

悪質クレマーのタイプ

中には下記のような悪質なクレマーもいます。

タイプ	特徴
自己満足型	<性格的に問題があるケース> 自分の思い込みや価値観への固執から、執拗にクレームや土下座などの要求を繰り返すことで、溜飲を下げ、自分が有能であることを確認しようとする。
	<精神的に問題があるケース> 病気などからの挫折感や孤独感から、企業や担当者との交渉を求め、それをライフワークとすることで、自身の寂しさやストレスを解消しようとする。
不当利益目的型	金銭などを要求するいわゆる「お金目当て」のクレマー。謝罪や説明では納得しない。必要以上に高価な代替品を要求することもある。

悪質クレマー 対応のコツ



①名前や住所、連絡先を聞く

「名前なんかどうでもいいだろう」と匿名を武器にしているケースもあります。個人情報を知られてしまうと、理不尽な要求はしにくくなるものです。

②録音の承諾を得る

面談の場合、「正確を期するために、録音させていただきます」とボイスレコーダーなどで録音します。録音されると思うと、言葉も慎重になるものです。

反対に、クレマーから「録音させてほしい」と言われたら、ウェブ上での第三者への公開など「使用用途が限定できないため、録音はお断りしています。」と断りましょう。

③最終回答や書面回答で長引かせない

話が堂々巡りになったら、説明を打ち切って結論を出しましょう。

「・・・で、最終回答とさせていただきます」「書面で回答させていただきます」

④安易に金品支払いの約束をしない

詐欺の場合もあるため、話の「つじつま」が合っているかよく確認しましょう。その上で、レシートや医療機関の領収書など、必要な金額を証明する書類の提出をお願いします。原状回復が基本ですので、必要以上の要求に応じないようにしましょう。

⑤安易に謝罪文を書かない

そもそも謝罪の仕方に法的な決まりはなく、誰が謝罪するか、どのように謝罪するかなど、相手の要求にすべて応じる義務はありません。

特に、過失の事実関係に争いや食い違いがある場合、求められるがまま謝罪文を作成してはいけません。別の目的に利用され、謝罪文が一人歩きする可能性があります。

⑥丁寧な言葉で拒絶する

彼らの不当な要求に対しては、丁寧な言葉で断ります。

「誠に申し訳ありませんが、その件に関してはこれ以上対応することはできません」

参考になれば幸いです！

トピックス

「悪質自転車運転者に対する講習義務化」で企業の対応は？

◆ブレーキのない自転車や携帯を使用しながらの運転も対象

以下にあげる、危険行為を3年に2回繰り返した14歳以上の運転者に対して、安全講習の受講が義務づけられる政令が閣議決定されました（6月1日施行予定）。

警察官から指導・警告を受け、従わない場合は交通違反切符が交付されます。2回以上の交付で講習の対象となり、受講しなければ5万円以下の罰金が科されます（講習は3時間。手数料は各自治体の標準で5,700円）。

<危険行為の例>

信号無視、通行禁止違反、歩道での徐行違反、通行区分違反、路側帯の歩行者妨害、遮断機を無視した踏切への立入り、交差点での優先道路通行車の妨害、交差点での右折車優先妨害、環状交差点での安全進行義務違反、一時不停止、歩道での歩行者妨害、ブレーキのない自転車利用、酒酔い運転、携帯電話を使用しながらの運転等



◆自転車絡む事故の割合は約2割

自転車絡む死亡事故については、2007年に約800件、2012年には約600件を切っていたところが、2013年には約8,100件と再び増加となりました。

◆個人の責任では済まされないことも

警察庁によると、2013年の自転車利用者の摘発は7,193件。

昨年上半期、信号無視で1,758件、遮断踏切立入りで652件。

これらの事故は、**通勤途中や業務中であれば、会社の指示によらない利用であったとしても、使用者責任が問われることもあります。**社員教育や規程の整備なども、これまで以上に必要となりそうです。

<意外と知られていない自転車のマナーと罰則>

◎**車道が原則！ 左側通行！**

道交法では自転車は「車両」となるため。

道路標識や歩道に表示がある場合はOK。

【罰則】3か月以下の懲役または5万円以下の罰金等

◎無灯火 【罰則】5万円以下の罰金

◎**飲酒運転** 【罰則】5年以下の懲役または100万円以下の罰金等（酒酔い運転の場合等）

◎二人乗り 【罰則】5万円以下の罰金等



「気になる！」を勝手に情報発信コーナー

書籍

流星ワゴン

重松 清

「流星ワゴン」はドラマ化されて現在 TV 放送中です。(見ていませんか)
私生活も仕事も絶望的な状況で「もう死んでもいいかな」と思っている
主人公・一雄の前に突如、一組の父子が乗ったワゴン車が止まります。
ワゴンの親子、一雄と一雄の子どもという親子、一雄と一雄の父という親子、
3組の親子を対比させながら物語は進行していきます。

ワゴンは一雄を「人生の分岐点」に連れて行ってくれますが、一雄はそこで「人生のやり直し」
を果たして、現実を変えることができるのか？そんなに甘くは無いのか？

進学や就職、出会いや別れ、結婚など・・・皆さんは戻りたい「人生の分岐点」はありますか？
私は戻りたいと願うほどの「分岐点」は思いつきません。でも、もし出来ることなら飲みすぎて
失敗した数々の場面に戻り、やり直したいものです。



書籍

一瞬でYESを引き出す 心理戦略。

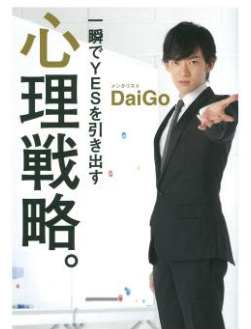
DaiGo

日本唯一のメンタリストとしてTVでも活躍する DaiGo さん。
最近、企業研修やコンサルティングもされているそうです。
本のタイトルや帯に惹かれて購入しましたが、これも DaiGo さんの
心理戦略で、私はまんまと引っかかったらしいです。

この本を読んだからといって、簡単に人の気持ちを操れるようには
なりません。しかし、本文中の次の文章に非常に感銘を受けましたので
ご紹介します。

普通の先生は「問題の解き方」を教え、いい先生は「勉強の仕方・考え方」を教える。そして
最高の先生は「勉強の楽しみ方」を教える。「先生」を「上司」や「先輩」に置き換えてください。
部下や後輩に仕事を教えるなら一仕事のノウハウも大事ですが、何より彼らに教えるべきは仕事の
楽しみ方です。

こんな気持ちで指導できれば、よい関係が築けるでしょうね。



マラソン大会

グルメラン in 大阪

2/22

大阪で 10km 走ってきました。
JAL カードのマイレージで、新潟空港～伊丹空港をタダで往復です。
大阪城や大阪歴史博物館を見学し、翌朝 10km 走ってすぐ帰るという
大阪滞在 24 時間の弾丸ツアー。内容の濃い小旅行でした。
グルメランというだけあって、地元B級グルメの屋台が沢山出て
いました。(楽しんでいる時間はありませんでしたが)

ところで、今回の 10km。自身初の 1 時間切りという記録でした。
これまで出た大会のような山坂はなく、大阪城公園 1 周 2km×5 周
という平らなコースだから、いい記録が出るのは当たり前。でも、
嬉しかったです！また頑張ります。

