

## 販売・接客向上委員会

～志高きセールスパーソンが集う勉強会～

### 第 21 回テーマ「クレーム対応」

#### 【今回のテーマの背景】

クレーム対応は接客のお仕事をしている上で発生してしまいます。

今の時代 Twitter, インスタグラムなどの SNS の普及などにより、

お客さまの「生の声」が世の中に発信される機会も多くなってきました。

クレーム対応に失敗した結果、その情報が広まり炎上してしまうと、

企業単位でのダメージを招いてしまうケースもあります。

クレームが発生した時に、あなたの会社ではきちんと

対応できていますか？

クレーム対応の良し悪しは、会社の評判を左右します。最近では、企業競

争が激しくなっているからか、接客・サービス業だけでなく、銀行などの

金融機関や病院などからもクレーム対応講座の要望が増えています。今後、

さらにさまざまな職種で需要が高まりそうなクレーム対応について、しっ

かりと理解をしていくこと

#### 【今回の接客・販売向上委員会の目的】

クレーム対応能力の向上

従業員のスキルアップ

初めにクレームとは？

クレームは、お客様が期待していたサービスよりも実際のサービスが下回ったときに発生します。ただし、クレームの発生条件を満たしていても、全員が直接クレームを言うわけではありません。実際にクレームを言う人は全体の約5%だといわれています。

直接クレームを言わない人をサイレントクレーマーというのですが、怒りが収まって何も言わないのではありません。

怒りはくすぶった状態です。

SNSの時代、クレームがどのような形で再燃し広がるかわからないので、5%のクレーマーの裏に95%のサイレントクレーマーがいることを意識する必要があります。

直接クレームを言うクレーマーにしっかり対応することは、サイレントクレーマーの対策としても有効です。

逆にクレーム対応をしっかりとっておかないと、

二次クレームにつながる可能性があります。

クレーム対応のときほど態度や言葉使いに気を遣うようにしなければなりません。

## クレーム対応の処置法について

1. クレームを受けたら、まずは謝罪することが大切です。

クレームを受けたということは、お客様が不快に思う何かがあったということに他なりません。この時点では、クレームの原因が何であるかは二の次です。たとえお客様の側に非があったとしても、お客様を不快にさせてしまったという事実に対して謝罪しましょう。一旦謝罪したうえで、お客様の言い分を聞くという手順で対応することが大事です。

もし、謝罪せずいきなりクレームの原因を聞き出そうとしたら、怒っている状態のお客様からうまく事情を聞き出せるでしょうか。

おそらく論理的に話し合おうとしてもうまくいきません。

お客様の言い分を聞き出したうえでこちらの言葉に耳を傾けてもらうためには、一旦お客様の怒りを鎮める必要があります。

最初に謝罪することは、お客様に落ち着いてもらう時間を確保する意味でも効果的です。

## 2. 部分謝罪

最初にお詫びの言葉を伝えます。ただ、事実確認をしていない段階での不用意な「申し訳ございません」はNGです。全面的に非を認めたことにもなってしまうので、部分的に謝罪する形をとりましょう。

「お待たせしてしまい…」 「説明が不十分で…」 など、お客さまが何に対して怒っているのか、目の前のお客さまの感情（悔しい、悲しい、裏切られた、恥ずかしい）という裏の気持ちを大事にして、それに対して謝ります。

ただ「申し訳ございません」と謝るよりも、

「ご不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」と部分的に謝罪すると、相手の気持ちに寄り添っていることが伝わりますし、感情的な相手のクールダウンにもつながります。ただ「すみません」「申し訳ございません」だけを繰り返してもお茶を濁しているようにしか受け取られず、「何に対して謝っているんだ！」「心がこもってない」と怒らせてしまう結果にもつながりかねません。

1 謝罪をしたら、次は事実確認をしましょう。お客様がどのような点に対して、なぜ不満を持ったのかということをしつかり聞き出す必要があります。事実確認をする際には、表情や姿勢に十分注意しましょう。クレームを言いに来ているお客様は、店に対しても従業員に対しても悪い印象を持

っている状態です。印象を良い方向に変えるためにも、真剣にお客様の言葉に耳を傾けていることを感じてもらわなければなりません。必要に応じてメモも取るようにしましょう。お客様が勘違いしている部分があると感じても、途中で話を遮って反論してはいけません。一通り最後までお客様の言い分を聞くことが大事です。

## 2. 傾聴しながら事実確認

親身になって聞く姿勢を見せることで、誠意を示しながら、事実確認をきちんと行います。言う労力と時間を使ってクレームを入れてくれているので、そこは真摯に受け止めましょう。相手が興奮・炎上している時ほど冷静に聞かなければなりません。お客さまが興奮されている時ほど冷静になることが大切です。興奮されている時は話があっちこっちに飛びやすくなりますが、傾聴はお客さまの気持ちを落ち着ける意味でも有効です。お客さまがどんな気持ちになられたのか、クレームはありがたいご指導として聞きましょう。

## 3. 共感する。質問と要約を重ねる

お話を聞いている姿勢を示すのに有効な手段としては、メモを取る、適度な相槌を打つ、クッション言葉を挟むなどがあります。

メモを取りながら聞くと大事な話として扱われているように感じられますし、相槌や頷きを挟むと、共感していること、気持ちに寄り添っている

ことが伝わります。

さらに、傾聴だけでなく質問と要約を重ねると、より「きちんと話を聞いてくれている」ということが伝わります。その際には、「差し支えなければ」「失礼ですが」「恐れ入りますが」「あいにくですが」「もしよろしければ」といったクッション言葉を使うと、言葉の衝撃を和らげてくれます。覚えておいて日頃から使えるようにしておきましょう。

話を聞くときのポイントのまとめ

1 相槌「はい」「ええ」「ごもっともです」などなど

## 2 表情・姿勢

クレームを受けているときは表情も大切です。無表情や、ヘラヘラ笑ったり、キョロキョロ目が泳いだりしていると二次クレームにもつながります。眉間にシワをよせたりせず、やわらかく、そして神妙な顔付きで聞くようにしましょう。また、相手の目を見すぎるのも怖い印象を与えてしまいますので、適度に視線を外しながら聞くようにしましょう。

話を聞いているときの姿勢も大切です。うつむいたり猫背にならないよう、きちんと背筋を伸ばして両足に重心をおいて立ちましょう。

## 3) 必要に応じてメモを取る

電話の場合も対面の場合も、重要なこと、必要と思われることはメモを取りましょう。特に、お客さまの顔が見えない電話でのメモは、話の内容を

整理する上でも役立ちます。

もちろん、責任者に報告するときも、メモがあるとあやふやにならず、正確に状況を伝えられます。

メモを取るときは、事実とお客様の心情の部分をそれぞれ整理しておくといいでしょう。

## 事実の部分

- 食べものに異物が入っていた
- 提供した料理が注文と違っていた
- 商品が壊れていた など

## • お客様の心情の部分

- 気分が悪かった
- 腹が立った
- イライラした
- 使えなくて困った など

お客様の言い分を聞き、事実確認をしたら、クレームに対してどのような対応ができるかをお客様に回答します。すぐに解決案を提案できる場合は、最優先に対応しましょう。すぐに対応できない場合は、対応にどれだけ時

間が必要か、具体的な時間をお客様に伝えます。新たな不満を生み出さないようにするためにも、できる限りお客様の立場に立って、対応を進めるようにしましょう。

クレーム対応では、お客様が何を要求しているのかを正しくくみ取ることが重要です。お客様が求める対応ができない場合は、お客様にメリットがある代替案を提示して、納得してもらう場合もあります。解決策がわからない場合や、自分では判断しかねる場合は、責任者などに対応を変わってもらうことも必要です。

実際にクレームが起きた場合、どのようにクレーム処理をしているのか、責任者として誰が出るのか、日頃から取り決めておきましょう。クレーム対応をしていたらお店が回らなくなるようでは問題です。クレーム対応や謝罪が必要になった場合、すぐに謝りに行ける体制を整えておきましょう。また、一次対応でできること、できないこと、その権限についても、社内で基準を作っておくと対応もスムーズです。

クレームの予防には「想像力を働かせる」ことが重要です。店頭で床にコードが出ているのを見て、それがクレームにつながるかもしれないという可能性が考えられるような想像力です。

お客さまを長くお待たせする、お客さまの列の横入りを店員が放置する、プレゼントの値札を取り忘れる、衛生的な身だしなみができていないなど

がクレームにつながることは、想像力を働かせればわかります。

時計をチラチラ見ているお客さまにはできるだけ迅速に対応したり、クリスマスなど特にご贈答品を多く扱うシーズンは値札の取り忘れがないように普段以上に厳重にチェックするなど、常にお客さまの立場に立ち、何に不快・不満を感じるか、想像することでクレームをタネのうちに摘むことができます。また、言葉遣いや所作など、本人は悪気がなくても何かがお客さまの気に障ってクレームになってしまうこともあるので、クレームが起きそうなポイントをチーム内でお互いに指摘しあえる環境づくりも大事です。

クレームを担当者一人に抱えさせないことも重要です。一次対応の担当者が一人で全部終わらせる体制は、決して良いとは言えません。必ず上司や仲間とハウレンソウ（報告・連絡・相談）を徹底し、共有していきましょう。再発防止にもサービス向上にも役立ちます。

報告の際、一次対応者は「自分は悪くない」と自己保身に走ったり「大変です！大変です！」と騒ぎ立てたりするばかりになってしまうケースもありますので、事実だけを報告するように日ごろから指導しておくとう�효果的です。結論から先に伝えるなど、報告の仕方を決めておくとう良いでしょう。報告の仕方を徹底させておくとう、お客さまへの事実確認の質も向上します。責任者も、報告を鵜呑みにせず、事実をきちんと把握するよう努めましょう。

クレーム対応では、やってはいけない行動がいくつかあります。もしそれをしてしまうと、お客様をさらに怒らせたり、話を長引かせたりする可能性が高いからです。ここからはクレーム対応の際の NG 行動について解説します。

お客様を否定する

クレーム対応の際もっともやってはいけないことは、

お客様の言動を否定することです。冷静なときでも、

自分の言動が否定されるのは気持ちがよいものではありません。

不満を感じてクレームを言いに来ているお客様ならなおさらでしょう。

お客様の言い分を否定するとお客様の気分をさらに害してしまいます。

お客様の言い分は否定せず最後まで聞くことが大事です。

また同じことを言う場合でも、言葉は肯定的なものを選ぶように心がけま

しょう。お客様の側に非があったとしても、それをそのまま指摘してはい

けません。「説明がわかりにくく申し訳ありませんでした」というように、

お客様側の非ではないという表現をすれば、お客様の気分を害さずに済み

ます。後で冷静になれば、お客様も自分に非がある場合はそのことに気づ

くでしょう。自分が悪かったのに責められなかったことに気づけば、クレ

ームから一転、よい印象が残ることになります。

## 話を途中で遮る

クレームを言いに来ているお客様は、ただでさえお店や従業員に対して不満を抱いている状態です。そのような中でお客様の話を途中で遮ってしまうと、さらに不愉快な思いをさせることとなります。それでは火に油を注ぐ様なもので、話をこじらせ長引かせるだけです。途中で言いたいことがあっても我慢して、**まずはお客様の話を最後まで聞くようにしましょう。**すべての話が終わり次第、お客様の対応に移るようにします。お客様には自分の言い分をすべて吐き出してもらい、少しでも早く冷静になってもらうことが大切です。そうすることが早い解決につながります。

## お客様を待たせる

お客様のクレーム対応は、**迅速さが重要です。**

怒っているお客様を待たせてしまうと、さらに機嫌を損ねることになりかねません。きちんと対応できていれば、時間の経過とともにお客様の怒りは鎮まり、冷静になってもらえます。

しかし、きちんとした対応をせず放置してしまうと、その間お客様の怒りは増幅するばかりです。そのような状態でお客様から言い分を聞き出そうとしても時間がかかり、解決策を提案してもなかなか聞き入れてはもらえないでしょう。少しでもお客様を待たせてしまった場合は、必ず「大変お待たせいたしました」などの一言を添えるようにしましょう。

もし、回答までに時間がかかる場合は、いつ回答できるのかを具体的に示し、安心してもらうことが大事です。

悪質なクレーマーに対しては、あらかじめどのような対処をするか、会社で対処方法を定めておくと、いざという時慌てずに済みます。まず、クレームの内容は記録することが重要です。きちんと記録に残しておけば、後でつじつまが合うかどうか確認できます。もしつじつまが合わない場合は証拠となるので安心です。クレームの内容が犯罪に問われるような場合は、自分たちだけで解決しようとせず、弁護士などを通し法的な対応を取るようにしましょう。また、悪質なクレーマーの情報は他の店舗との共有も必要です。できるだけ早く他の店舗にも報告するようにしましょう。

### ◆NGワード 「私、担当じゃないんで」

お客さまが話をしたいのは、個人ではなく、会社やお店に対してです。担当が誰であるかは会社や店の都合であり、相手には関係のないこと。たとえば担当ではなくても、話をきちんと聞いたり、担当者にすぐつないだりしましょう。

### ◆NGワード 「そこに書いてありますよね」

お客さまの不注意を指摘するような言い方も NG。自分たちにとっては当たり前前のことを、相手も同じように把握しているとは限りません。たとえ書いてあったとしても、誰だっで見落としてしまうことはあるものです。

### ◆NGワード 「そういう決まりなんです」

決まり事は、会社やお店の都合であり、相手には関係のないこと。「客より会社の都合優先なのか」というさらなる怒りにつながりかねません。ただ、カラオケの利用時間など、お客さまに守っていただきたい決まりやルールがあることも事実です。そういったクレームを受けたら、速やかに社員や店長につなぎ、判断を仰ぐようにしましょう。

### ◆NGワード 「普通そうですけど」

この言い方は、クレーム対応ではなくても使わないほうが良いでしょう。「あなたは普通ではない」と言っていることと同じになってしまうからです。もしも自分が普通ではないといわれたら、嫌な気持ちになるのではないのでしょうか。

◆NGワード 「じゃあ、どうすればいいんですか？」

こちら側の非を認めず、相手に責任を押しつけるような逆切れともとれる言動もNGです。もちろん、クレーム内容が悪意のある言いがかりということもあるでしょう。そんなときこそ冷静にお客さまの話聞き、状況を判断して対処することが大切です。

以上が今回の販売・接客向上委員会の内容です。

次回は9月16日(金)開催となりますので

よろしくお願い致します。