

このレポートは新読書開始時の素材ツールとして、または社内の業務改善と経営方針を正しく伝える指導書などのコンテンツとしてご利用いただけます。
ご利用は、Mocal（もーかる）「小冊子サービス」での提供になります。詳しくは、Webページをご覧ください。

「クレーム電話対応の基本と応用」

皆さんは、カンカンに怒っているお客様からの電話を受けたことはありませんか？
そうです。受話器から思わず耳を離したくなるような電話です。

離れていても受話器からのお客様の大声が聞こえ、電話を受けた人はひたすら頭を下げながら、『申し訳ございません』『はい』『はい』『はい』『本当に申し訳ございません』『はい』『はい』『はい』以後このようなことは……はい……はい……二度で無くなつた……

このような光景に何度となく遭遇したことがあります。

そもそも、お客様はなぜそんなに怒っているのでしょうか？
そんなことを考えたことはありませんか？

「頭に來ることがあったので八つ当たりしているの……」

「怒れば何かがしてくれると思って……」

「お客様という立場で、上から目線で話して……」

「二度とあって欲しくないから、きつく怒鳴って……」

「取引を止めたいと思ってる……」

「あなたの会社に期待しているから強く言っている……」

そうですね。そんな場合もゼロではないかもしれません。

しかし、現実的に一番多い理由は

「クレームの電話に出た方の対応の悪さ」が問題なのです。

基本的に多くの「人」は、自ら「怒りたい！」とは考えない生き物です。

怒るという行為は後れますし、気分も、後味も決して良いものではありません。

思い出してください。今怒って大声を張り上げているお客様は、「電話に出た瞬間から怒って
いましたか？」

機嫌が悪そうであったり、強めの口調であったりすることは多々ありますが、最初から怒鳴り
つけていた方は少ないのではないでしょうか？

それではいつから怒鳴り始めてしまったか、次の事例で良く考えてみましょう。

お客様「株式会社神と申しますが、一昨日注文した〇〇がまだ届出されていらないけれど、どう

BizRepo ビジネスレポート

このレポートは新規営業訪問時の新素材として、または社内の業務改善と経営方針を正しく伝える指導書などのコンテンツとしてご利用いただけます。
ご利用は、Mocal（もーかる）「小冊子サービス」での提供になります。詳しくは、Webページをご覧ください。

なっていますか？」

「メーカー』お調べいたしますので、少々お待ちください。」

（保留音・・・30秒経過）

「メーカー』お客様お調べいたしました。こちらのデータでは昨日お届けしたことでなっておりません。」

さて、この後お客様が怒鳴りだしてしまいました。理由は分かれますか？

【少々お待ちください】

灰皿でタバコをきちんと消さなかった感じでしょうか。（火事のこと）

これは私も頻りに経験します。サポートセンターやコールセンターで多い気がしますが、一方的に「少々お待ちください」と保留にするのは最悪です。「おいおい、何を調べようか」「少々お待ちください」と心の叫びが聞こえてきそうです。

【30秒待たせた】

タバコの火種に新聞紙をかぶせた感じでしょうか。（大きな炎になるかも？）

確かに電話で30秒、特にクレーム電話対応での30秒待ちはイライラしますね。メーカー側はP（端末をたたいているのか、誰かに確認しているのか分かりませんが、待たされている側の体感

的には、30秒が1〜2分にも感じるほどだと感じます。この時点で「少々」という言葉は良く使われますが、何秒くらいのことでしょうか？

時と状況、人によって全く異なる曖昧な表現です。

しかし、もっと重大なミスをお犯ししているのですが、お気づきですか？

【やらないうち聞かすなら】

火に油を注いでしまった感じですか？

届いていないから電話をしているのに、届けたことになっていたりあるという回答は本来転用です。お客様からしてみればこの一言が「目、自分だけが被害者だ」というのか？「とか、」「お、」と聞かすから電話しても言っているのか？「と受け止めてしまいます。」

更にこの後お客様が怒鳴り始めると、冒頭で書かせていただいた、何を言われても「申し訳ございません」を連呼となると、お客様は更にエスカレート間違いないです。燃えている炭にガスボンベを投げ込んだ感じですか？

ただひたすら「申し訳ございません」と言われても、お客様からすると【何が申し訳ないか分かっているのか？】といくらでも倍増です。

BizRepo ビジネスレポート

このレポートは新規営業訪問時の素材ツールとして、または社内の業務改善と経営方針を正しく伝える指導書などのコンテンツとしてご利用いただけます。

ご利用は、Mocal（もーかる）「小冊子サービス」での提供になります。詳しくは、Webページをご覧ください。

そして更に、「今後は二度と無いように・・・」
ますますお客様はエスカレート間違いないです。

それではそもそも、今回のクレームでお客様が望んでいることは何だったのでしょうか？
もうお分かりかと思いますが、【調べて欲しい】【状況を聞きたい】【謝ってほしい】【中には無視のようです。】

そうです。【お客様が望んでいることを価値としていない】【これが一番の問題点なのです。】

それでは現実的にどの様に対応すれば良かったか？

お客様「株式会社伸と申しますが、一昨日注文した〇〇がまだ納品されていないけれど、どうなっていますか？」

メーカー「申し訳ございません。取り急ぎ出来る限りの対応を取らせて頂きたいと思っております。〇〇をいつまでに、どこへ、最低どれだけが必要かお教え頂けませんでしょうか？」

お客様「それでは・・・することは可能ですか？」

メーカー「はい、それではすぐに手配を取らせて頂き、ただ今の時間が10時15分なので、10時25分までに結果を折り返し連絡させて頂きますので、念のためお電話番号とお客様のお名前を確

認させて頂けますか？」

※手配が難しそう、または難しいか判断出来ない場合は、『出来る限りの手配をさせて頂けますが、万一手配がご要望に届かないケースも想定して頂き、大変恐縮ですが、罰金をご検討頂けます様、宜しくお願いたします。それでは10分以内に折り返させて頂きます。』

基本①とりあえず謝罪する。

・・・以前と前から「謝罪してしまおうと、自社のミスを確認してしまおうことになるので、原因が分からない間は謝罪言葉を一切言わず、真摯に対応するように」と言われたことがありますが、今考えると大きな間違いだと思えます。人はすぐに謝罪されれば、ちょっと冷静になるようです。

基本②お客様が何をしたいか確認し、出来る限りの対応をするという気持ちを伝える

・・・この気持ちがお客様へ伝われば、無茶なことは言っていないケースが殆どです。
お互いに今できる最善を尽くすことを約束することが大切です。ただし、リスクヘッジは忘れず

基本③結果を連絡する時間を約束する。

・・・必ず10分以内に折り返す。例外結果が出ていなくても、経過を報告する。そして折り返す時間を明確に伝える必要がありますが、同じ10分以内でも、「10分後」「確認出来次第」「早めに」

BizRepo ビジネスレポート

このレポートは新規営業訪問時の資料ツールとして、または社内の業務改善と経営方針を正しく伝える指導書などのコンテンツとしてご利用いただけます。
ご利用は、Mocal（もーかる）「小冊子サービス」での提供になります。詳しくは、Web ページをご覧ください。

等の表現をすると、お客様は自分の体内時計で計ってしまっているので、実際より長く感じてしまいます。必ず、今の時間をお互いに確認し、何時何分までに折り返すと約束することをお勧めします。

基本④お客様の名前、連絡先、何をどうして欲しいかをしっかり確認

・・・クレームの電話は自分のデスク以外から掛けられるケースが多々あります。お客様も冷静さが失われている状況で、折り返した連絡が付かないのではダブル必須です。連絡先と内容をしっかり確認してください。

著者：森 英昭