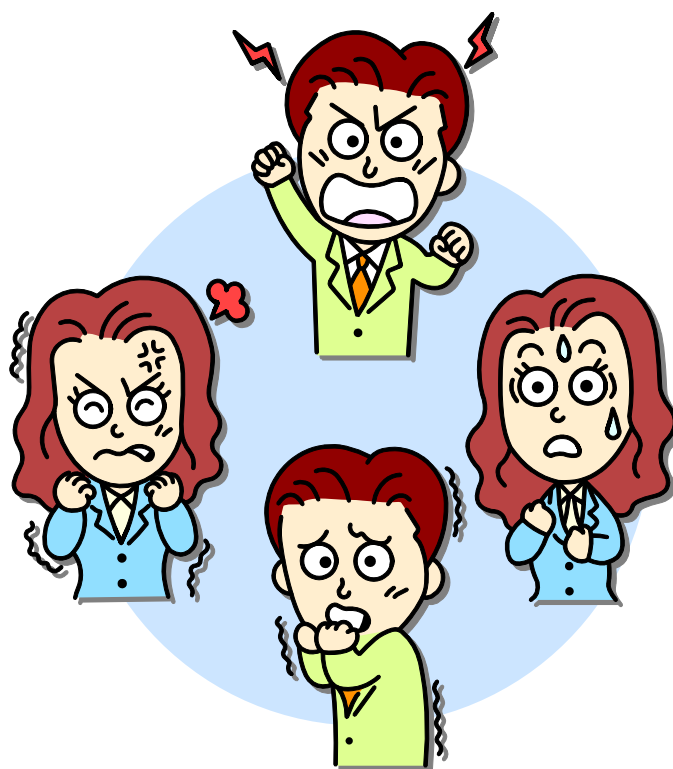


電話応対クレーム研修



1. クレームとは何か



クレームとは

1. 提供したサービスや商品の欠陥に対するお客様の怒りや不満
2. お客様の勘違いやわがままから起こる小言
3. 信頼や期待を裏切った時に生ずる怒り

※ クレームからお客様の不満を読みとり、Newサービスを探ることが大切です。

クレームの正体

1. 会社への期待度・信頼度のあらわれ
2. 会社の弱点（ウィークポイント）

クレームの正体はサービスや商品の欠陥だけでなく、お客様が会社に抱いている信頼や期待に添わない時に生じます。

クレーム解決は難しいものですが、誠意を尽くして処理しなければなりません。

電話対応の特色

《メラビアンの法則》

人は他人に何かメッセージを伝えようとするときには、通常次の三つの要素でコミュニケーションしています。

	あなたの予想は	メラビアンの法則
① 言葉 話の内容（話の内容）	_____ %	_____ %
② 話し方（声・調子・高低など）	_____ %	_____ %
③ ボディラングージ （態度・姿勢・身振り・顔つき・外見・視線）	_____ %	_____ %
	100 %	100 %

《電話の場合》

	あなたの予想は
① 言葉 話の内容	_____ %
② 話し方	_____ %
	100 %

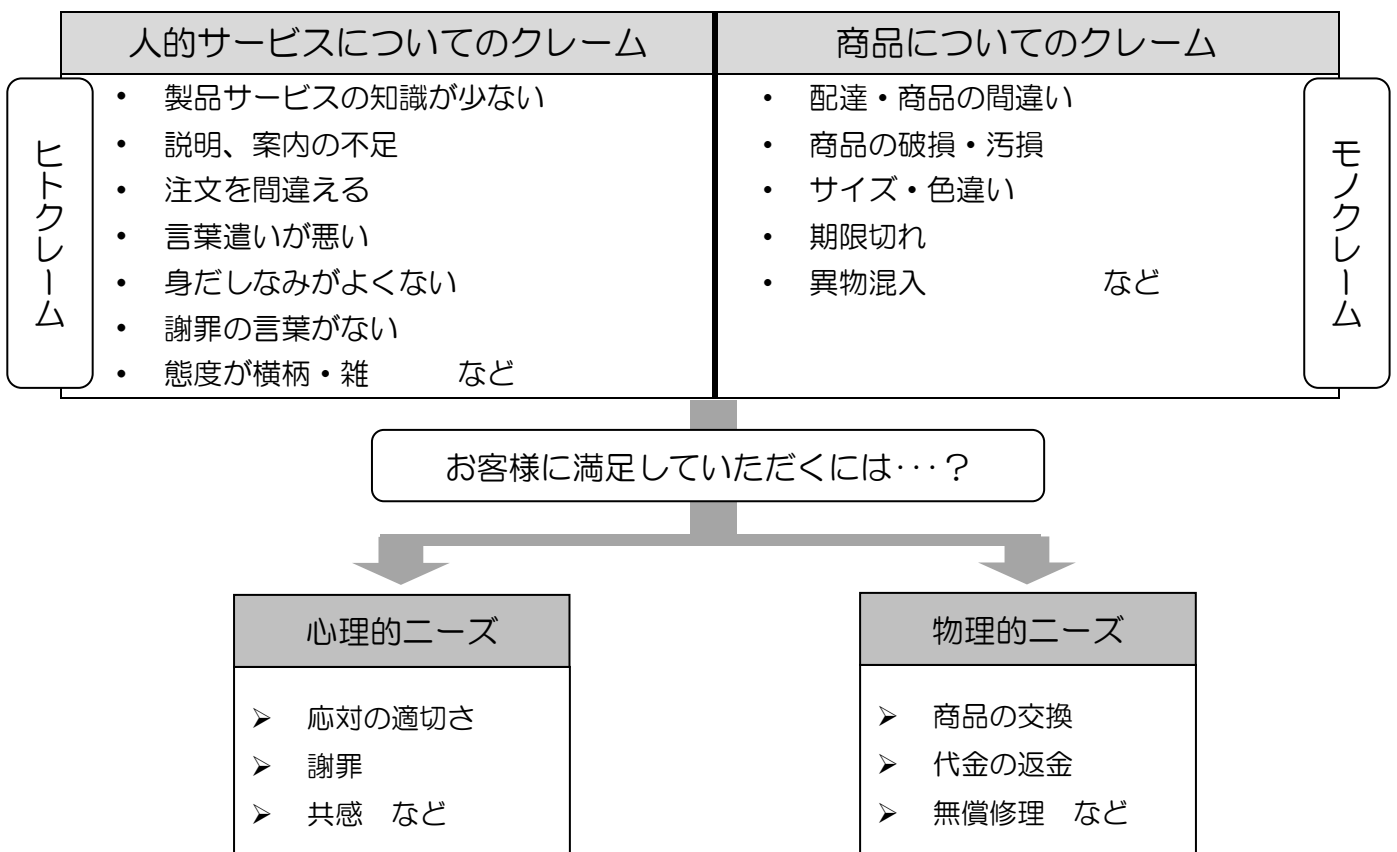
電話では相手の姿が見えないので、ボディラングージでの印象を与えることができません。つまり、二要素（全体の %）により第一印象を決定しています。

クレームの種類とお客様のニーズ

お客様がクレームを出したときには、企業側にこうしてほしい、ああしてほしい、という要求がともないます。それが商品交換や弁償であるならば、物理的なニーズです。とはいえ、弁償さえすればそれで済むというものではないでしょう。そこには、謝罪も含め、対処の仕方の気持ちよさなど、心理的なニーズが加わります。

また、接客に対してのクレームなら、もう一度、接客をやり直すというわけにはいかないわけですから、お客様の要求は心理的なニーズが100%です。

つまり、クレームは大方が心理的ニーズなのです。会社（社員）側は、物理的ニーズのみ注目してしまいがちですが、この現実をはっきり認識しなければいけません。対応者は、これらをよくわきまえて対応してください。お金で済まそうとしている、丸め込もうとしている、言葉に誠意が感じられないなどの印象を、お客様に与えないようにしなければなりません。



モノクレームに対して物理的ニーズだけを満たしても、お客様は満足しない。
あわせて正しい対応で対処することで、初めてお客様は満足される。

お客様の心理

(1) 爆発する心理

お客様の真剣さを感じなければいけない。(9対1の割合を守って聞く)
爆発を繰り返すことでお客様の怒りは弱まると共に心の中に納得という意識が生まれる。

(2) 話したい心理

一気に爆発するお客様と違い、感情をひかえて話をするお客様はその分ストレスが時間の長さとなって現れてくる。
思いつくことをすべて話さないと満たされない。(カタルシス効果=浄化)

(3) わかってもらいたい心理

嫌な思いをしたことを分かってほしい。
『この思いを誰かと共有したい』という願望がお客様にはある。(バディー効果=安心感)

(4) 謝ってもらいたい心理

過失かどうか不明な時点でも謝ってもらいたいという心がお客様にはある。
「企業が私の言うことを聞いてくれた」ことに喜びと安堵を感じたいから。

(5) 怖い人に変身する心理

対応者によってお客様のクレームは大きく変わる。つまり、対応者がお客様を怖い人に変身させている。また、お客様は感情的に怒っているわりには、対応者の発言をよく聞いている。いい加減な口調でのお詫びに対して、大きく反応を示す。



2. クレームの基本対応

クレーム対応の心構え

普段から「お客様に満足していただくこと」に細心の注意を払うことはもちろんですが、それでもクレームが発生してしまった時には、「すぐに行動を起こすこと」が重要です。そのためには日頃から、お客様の不満を満足に変える意欲と能力を備えることを心がけてください。クレームが起きたときこそが、企業の真のサービスの品質が問われるのです。

1. お客様はすべて「当社のお客様」です

たとえ他部門で発生したトラブルであっても「お客様」です。自分が代表して対応にあたっていることを忘れないでください。「自分がしたわけでもないのに」といった態度は禁物です。

2. クレーム対応もサービスです

お客様が思った以上の対応を行えば、お客様は強い満足を感じます。「災い転じて福となる」チャンスだと思しましょう。

3. まず相手の気持ちに対応し、それから問題の解決に当たります

クレームは感情がからむケースが大半です。お客様が怒ったりいらだったりしている場合には穏やかに耳を傾け、気持ちを受け止めましょう。「問題さえ解決すればいいだろう」といった態度はお客様の感情をさらにこじらせることになってしまいます。

4. 「迅速な対応」が第一です

「一刻も早く事態を回復させようと最大の努力をしている」ことをわかっていたいただきましょう。

5. 誠意をわかっていたいただくことが大事です

「私はお客様がどう感じているかを理解しています」ということを示しましょう。共感の気持ちを伝えることができると、対応者の誠意も伝わりやすくなります。お客様が「自分のためにここまでしてくれた」と思っていたりするような行動を目指しましょう。

6. フォローアップを心がけましょう

クレーム対応後は、結果を確認してフィードバックすることで、お客様の心をフォローすることができます。