

2 クレーム対応のノウハウ

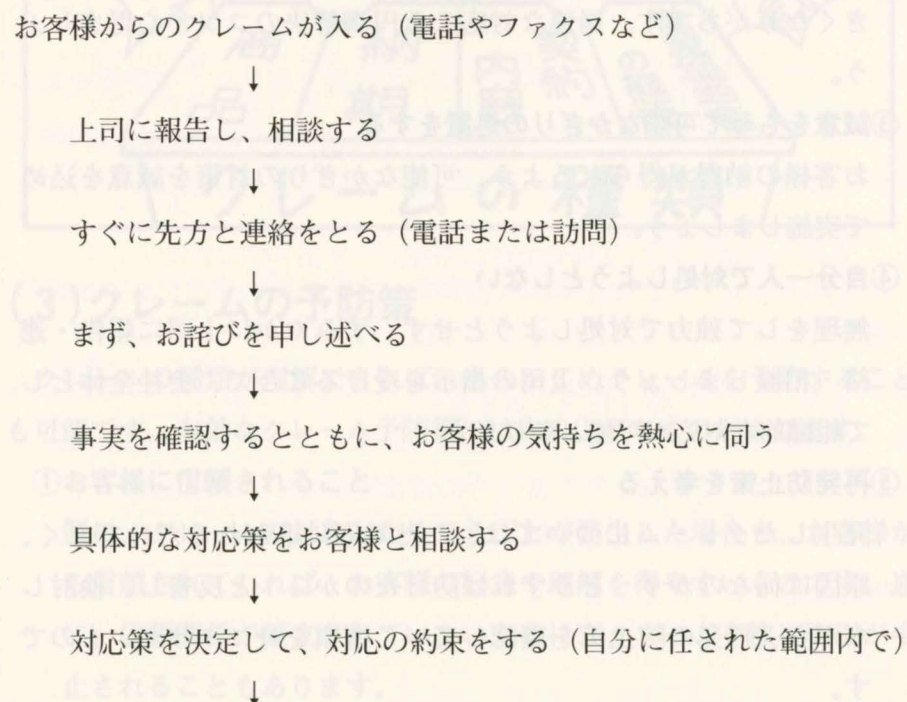
学習リーダー

- クレーム対応の流れを理解する。
- クレーム対応の3変法を身につける。
- 事実分析のための5W1Hについて学ぶ。

前節では、クレーム対応の心構えを中心に学びましたが、ここでは、実際の業務の流れや、具体的なノウハウについて学習します。業務の流れをしっかりとつかみ、ノウハウを身につければ、自信をもってクレーム対応にあたることができます。

(1) クレーム対応の流れ

クレーム対応の業務の流れは、次のようになります。



対応の手配をする



先方に対応の報告をする（電話）



対応できたか確認する



正式なお詫びをする（書面や訪問で）

(2) クレーム対応の具体的なノウハウ

お客様の怒りや不信感を取り去りながら、納得が得られるような対応をし、かつ、クレーム対応をきっかけとして一層の信頼をえられるような具体的なノウハウを紹介します。

①感情的にならないこと

クレーム発生の際には、お客様は感情的になって、厳しい言葉を発せられることも多いものです。しかし、決して「自分が非難されている」と思い込んで、冷静さを失わないことです。営業社員が感情的になっては、クレーム対応はできません。

②苦情を終わりまで聞く

お客様の苦情や不満はすべて聞き尽くすことです。話の途中で言い訳をしたりせず、ときには、「ほかにご迷惑をかけたことはありませんか」と促すような話法で、お客様の気持ちや事実を誠意をもって聞くことです。

③お客様のミスや誤解があっても指摘しない

伺った内容から、お客様側の誤解やミスであることが判明する場合もあります。しかし、それを指摘すれば、お客様のメンツをつぶしてしまうこととなります。あくまで、「私の説明不足で申し訳ありません」「ご迷惑をおかけしました」とお詫びの姿勢に徹します。

④具体的な対応を決めて実行する

クレーム対応の内容は商品や業種などによってさまざまですが、具体的には、「返品」「交換」「値引き」「修理」「付属品サービス」

などが考えられます。お客様が納得される処置を決定し、迅速に、そして誠実に実行することです。

⑤「3変法」を活用する

お客さまとの話し合いや対応がスムーズに進まない場合は、「苦情対応の3変法」を活用することをおすすめします。

「3変法」とは、

- 1.人を変える：お客さまと折衝する人物を変える。新人や若手の営業社員であれば、経験豊富な先輩や上司に変わってもらうことで円満な解決を目指す
- 2.所を変える：騒がしい事務所や工場での面談や電話では冷静に話ができないので、落ち着いて話せる場所へ移る
- 3.時を変える：検討時間や冷却時間をとるために、「明日もう1度……」と、話し合いの日や時間を変える

このように「間」をとることで、話し合いが円滑に進むことも多いものです。



⑥お客様に対して、感謝やお礼の言葉を述べる

納得いただけたことへの感謝や、真実を聞かせていただけたことへのお礼の気持ちを伝えます。

<例>「率直にお聞かせいただきありがとうございました」

「ご納得いただけてうれしいかぎりです」

⑦今後の取引をお願いする

信頼を得たお客様には、今後の取引をお願いします。

(3) 事実分析では5W1Hを活用

お客様とのやりとりでは、話の内容から、お客様の「気持ち」と、クレーム対応に必要な「事実」とを分類したうえで、「事実」を詳細に分析することが、迅速かつ適切なクレーム対応のポイントとなります。

事実分析は、次のような5W1Hの着眼点で行ないましょう。

- ・WHAT どんな苦情を解決するか——目的
- ・WHY なぜ問題が起こったのか——理由
- ・WHEN いつ発生したのか——時期
- ・WHO 販売を担当したのは誰か——人物
- ・WHERE どの段階で問題が発生したか——場所
- ・HOW どのような方法で販売をしたか——方法

(4) 対応が困難なクレームとは

クレームには、新人・若手営業社員が1人では対応できないものもあります。具体的には次のような例が考えられます。

- ・先方が非常に感情的になって、冷静に話ができない場合
- ・相手が「若者では話にならん」と拒否した場合
- ・クレーム対応の失敗が絶対に許されない事情がある場合
- ・予想される対応策が高額な出費を伴う場合
- ・クレーム対応の影響が、社内の複数の部門や社外の取引先にも及ぶ場合

こういったケースでは、あなた1人で対応することは難しいでしょうから、すぐに上司に連絡し、指示を受けるようにしましょう。