

「聞き流すだけ」で上手くはならない！  
クレームは“受け止める”ことが重要

年甲斐もなくというべきか知的的好奇心衰えずとい  
うべきか、苦手な英語にチャレンジした。「意味を  
考えてはいけない、聞くだけで身につく」という英  
語教材の体験版である。結果はというと、効能は  
人それぞれだと思うが、私の場合は何ら変化なし  
だった。バックミュージックならぬ“バックイングリ  
ッシュ”ではどうにもならない。石川遼君とはゴル  
フの腕とともに頭脳でも開きがあったようだ。

思うに「聞き流す」だけというスタイルでは、やは  
り力が伸びはしないだろう。面倒くさいが「聴き止  
める=理解しようとする」ことをしない限り、英語  
などおぼつかないのではないかと思った次第だ。

クレーム対応でも同じことがいえる。言葉を聞  
き流すだけでは、反応する力は身につかない。何  
年も対応者をやっているのに一向に対応スキルが  
上がらない人がいるが、おそらくはクレームを聞き  
流しているのではないだろうか。一つひとつのク  
レームにおける顧客の意図や意味をしっかりと「聴  
き止めて」反応する習慣を形成することができれ  
ば、スキルはぐっと伸びるはずだ。

コミュニケーションの4技能は、「聞く」「話す」  
「読む」「書く」であるが、このうち、「聞く」と「読む」  
はインプット、「話す」と「書く」はアウトプットだ。4  
技能はバラバラにあるものでもバラバラに向上す  
るものではない。「聞く」「読む」のインプットと「話  
す」「書く」のアウトプットが循環して、初めて情報

と思考は整理され定着するのだ。簡単にいえば、  
聞いたこと、読んだことを人に話すときには、誰  
もがその情報を自分の頭で理解し、整理して話  
そうとする。書くとなるとますます論理の整合性  
や伝達の有効性を求めるはずだ。だからこそ、書  
く行為はもっともしんどいのだが。

対応スキルを高めたければ、クレームを電話口  
で聞いているだけではなく、「整理して話す」「整  
理して書く」のアウトプットが必要だ。モニタリン  
グにしても、音源をただ聞くだけではなく、気が  
ついたことを書きとめる、人に自分の感じたこと  
を話すということを是非お勧めしたい。「顧客の真  
意は何か」「なぜ怒っているのか」「このクレーム  
に対して自分はどのように対応したか」「何をもち  
て解決したのか/しなかったのか」——こうした  
ことを記録し、人と話し合う習慣をつけることだ。  
それが、聞き流すのではなく、聴き止める対応に  
つながると思う。

英語のシャワーで英語がうまくなるかどうかは  
わからないが、少なくとも、クレームのシャワーで  
クレーム対応がうまくなることは確かだ。英  
語に慣れるのはよいことだが、クレームに慣れる  
会社や対応者は考えものだ。「クレームに慣れ、ク  
レームを聞き流す」対応と「クレームを大切にし、  
クレームを聴き止める」対応との違いを、今一度  
よく考えていただきたい。



著者：玉本美砂子

テレマーケティングアウトソーサー、JBMコンサルタントの代表取締役社長。日本電信電話ユーザー協会講師で、同協会主催の電話対応コンクール全国大会の審査員。著書に「クレーム対応の基本(ぱる出版)」がある。