

## Recipe

“条件次第”では決着しない！  
納得のキは気持ちを汲んだトークにあり

先日、会社を経営している知人から食事の誘いがあった。「少し相談もあるのでランチでもどうか。役員2名も参加して、個室でゆっくりと話がしたい」とのこと。場所は一流ホテルのイタリアンである。ただのお食事会でないことは明らかだ。

話を聞くと、同席している役員2名が当日の夕方、あるクレーン対応を行うことになっており、このクレーンがこじれにこじれて打つ手をなくしているとのことだった。打開策がないかと考えた結果、小生が浮上したらしい。

詳細を伺うと、課題がはっきり分かった。対応してきた役員の口調は明瞭だが理屈っぽい。まるで応戦する気満々で、論戦のゴングが鳴れば論破し、言い負かしてやろうというようなにおいを醸し出している。例えば、「〇〇という条件でケリをつけたいと思っています」「これぐらいで、納得して欲しいんですけど」と自社都合のトークが続く。こんな調子でクレーンに対応していたとすると、どんな温厚な顧客であってもリングに乗ってやろうという気にさせてしまうだろう。まして、その顧客のタイプを聞く限り、感受性豊かな女性の方らしく、いくら納得・満足できる条件を提示しても、これではますますこじれるのは必然的である。条件が良ければ顧客は納得するとでも思っているのか、それとも納得すべきと考えているのか。その考え方・姿勢が変わらない限りこのクレーンは

おさまらないだろう。

大切なことは、顧客の立場や気持ちを汲んだトークの構成で話を進めることである。特に、感受性豊かな方は同じ内容であっても言葉の使い方一つで、表情・感情は大きく変化する。「〇〇という内容でぜひともご了承いただけないでしょうか」「ご負担をかけないような方法を一生懸命検討いたしました。ぜひ一度この内容でお考えいただけないでしょうか」「これ以上ご迷惑をおかけしたくありませんので、この方法をご提案したいと考えました」など。内容は同じでも、受けとる側は自分を気遣ってくれている表現を敏感に察知するものだ。

いくら物理的に打開策が顧客にとって条件がよくても、心理的なニーズが満たされない限りこのクレーンは終わらない。いや、ますます深みにはまってしまおう。

さて、後日かの友人からメールが入った。「おかげ様をもちまして、ご教授通り対応した結果、お客様より「あなたみたいに私の気持ちをわかってくれたら嫌な思いをしなくてよかったのに。あなたはいい人ですね」と役員におっしゃったとのこと。一件落着ではあるが、先日のイタリアンのランチはフレンチのディナーでもよかったのではないかと思います。クレーン(?)を言いたくなった。もっとも、ディナーならもっとハードな相談になっていたかもしれない。おいしい話には何かわけがある。

## 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「クレーン対応の基本(ぱる出版)」がある。

