



「漂えど沈まず」—— 脱マニュアルでも不躱でない話し方

都市伝説というか、某ハンバーガーショップでの伝説の会話がある。たった一人で来店した客が、「すみません。ハンバーガー20個ください」と注文。これに対し、店員は「お持ち帰りでしょうか？お召し上がりでしょうか？」。硬直したマニュアルトークを、からかったエピソードだ。

一方で、マニュアルの存在しない市井の店舗ではこんな話がある。メタボ体型が進んだ知人が、近所のクリーニング店にズボンのウエストを広げてもらうように頼みにいったという。店主いわく、「お客さん、5センチくらいは広げられますけど、ウエストを広げようとするよりサイズに合うようにお腹をへこませた方がいいのと違いますか」。——正論である。ぐうの音も出ない。だが、「クリーニング店の店主に言われる筋合いはない」と知人は立腹していた。店主としては、顧客の健康にも配慮し、また、ズボンの型崩れを防ぐことも考え、最上の提案をしたつもりであろう。だが、店と顧客という関係上、下手な馴れ馴れしさはクレームを生むということを忘れてはいけない。

コールセンターにおいても、とくにマニュアルが通用しにくいクレーム対応では、似たようなことがよく起こる。マニュアルやルールを逸脱するわけにはいけないと思いつつ、顧客の語気に押されてつい、「ごめんなさい！」「ど～も、スイマセン」「ちょっと待ってね」などポロっと出るタメ口が二

次クレームの元になったりもする。かといって、マニュアル通りの硬直した対応もまた、クレームに拍車をかけてしまいかねない。

「漂えど沈まず」という言葉があるが、コールセンターにあてはめると、さしづめ「マニュアルを守り、マニュアルにとらわれず」と言えればいいだろうか。

ルールやマニュアルを徹底しているといっても、機械が対応しているわけではない。応用が利いてこそ、人間の対応なのだ。つまり、機転のきく対応や、TPOへの配慮こそが、オペレータに求められているものだといえる。それには、日頃から会社の品位や品格を守ろうする意識付けが必要となる。そうした意識の積み重ねが、会社の文化を培うのだろう。

ちょっとした言葉が対応の歯車を狂わせることは多い。顧客に対する温かく、かつ不躱でないという絶妙の接し方、話し方を心がけたいものである。

さて、ある外資系会社のセンターの話である。顧客から「女じゃ話にならん！責任者の上司を出せ！」ときついクレームがあった。そこで、女性のオペレータがこう返答した。「最高責任者に代わることはできますが、英語しか通じません。それでもよろしいでしょうか？」。顧客は「お前でいい」——漂ったのだろうか、沈んだのだろうか？機転だろうか、居直りだろうか？クレーム対応の都市伝説である。



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「クレーム対応の基本(ばる出版)」「クレーム対応 聞く技術、断る技術(ばる出版)」がある。