

皮肉・嫌味・反語に気づかない
「KY=感情が読めない」対応に要注意

ため息が出るほどすばらしい(?)クレーム対応の音源を聴いた。ある商品のスペックに関する問い合わせの対応だ。

顧客「お店に聞いてもわからないと言うし、ここで聞いてもわからない。これじゃ、カスタマーセンターの意味がない」。オペレータ「はい」。顧客「そんな態勢でいつもいるわけ?」オペレータ「はい。そうですね」。顧客「まあ、こんなことを大問題にすることではないのでしょうか」。オペレータ「ありがとうございます」(「問題にしない」と言われたと勘違い)。顧客「すばらしい、わかりました」。オペレータ「はい。今後ともよろしく申し上げます」。この後、どうなったかは想像に任せるとしよう。

クレーム対応は、顧客の言葉から感情や真意を汲み取れなければ始まらないのだが、残念ながらここでつまづくオペレータは多い。いわゆる“KY”だ。一般的にKYとは「空気が読めない」ことだが、

クレーム対応の場合は「感情が読めない」だ。

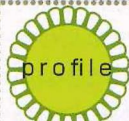
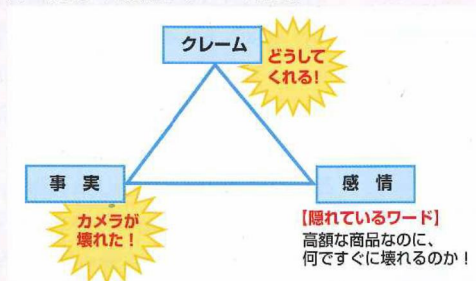
これについて、2点指摘したい。1つは、言葉は辞書にある意味通りに常に使われているものではないということだ。文脈・状況によっては反対の意味に使われることも少なくない。皮肉・嫌味・反語がそうだ。先の、「こんなことを大問題にすることではないでしょう」という顧客の言葉は、「なんと問題意識のない会社だ」という非難だ。誰にでもわかることのように、いざ着台して電話を受けるときと頭が真っ白になるのだろうか、先のようなチグハグな対応が生まれる。

もう1つは、顧客が事実を訴える時は、その事実の後ろに感情があり、その感情の端々は言葉にならないということだ。図のように、「カメラが壊れた」という事実から「どうしてくれる」というクレームに発展するには、間に「高額な商品なので随分迷って買ったのに、何ですぐに壊れるのか」という感情が存在する。クレームというボールを投げる時、テコになるのが感情なのだ。

クレームを受けたら、その対処を述べるよりも前に、感情へのフィードバックを行うべきだ。転んでひざをすりむいた幼児に母親がかけるべき言葉は「赤チンを塗るからね」ではなく、「痛かったのね」である。それと同じことだ。

さて、冒頭の「すばらしい」。その真意は?これは言わずもがなでしたか。

図 事実よりも感情がクレームを生む



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)」がある。