

レシピ
Recipe「ウソ」と「ミス」の共通点
“上塗り”は悲劇を招く

山中伸弥教授がノーベル賞を取った。物腰の柔らかい庶民的な話し方、マラソンを走り抜く体力とラグビーで鍛えた筋骨隆々の身体。そこに、品のいい医師の奥さんと可愛い医大生の娘さんたちが現れる。世の中によくぞこんなにも非の打ち所のない方がいるものだと感嘆してしまった。

一方、「iPS細胞の移植手術をした」という先生も現れた。こちらは、インチキ、ペテン、サギと散々な言われようだ。山中教授の場合は、周辺情報がプラスプラスの相乗効果、自称ハーバード大学客員講師の先生は、ウソにウソを重ねてのマイナスの足し算である。

接客対応の世界では、最初の関係性がマイナスでスタートするとなかなか取り返しはきかない。

先日、あるファミリーレストランで、着席後、いきなりコップをドンとテーブルに置かれた。こぼれた水を拭きながら待つが、なかなか注文を取りに来ない。やっと来たと思ったらオーダーを聞き間違えるという始末。もし、クレーム因子(クレームを口に出して言いやすい性格)を持つ顧客だとしたら、その因子をむくむくと活性化させてしまう状態だった。クレーム細胞の再生である。

クレームとは、ある瞬間に起こるものもあるが、大半は小さいミス、不満が積もり積もった挙句、何かの問題をきっかけに爆発することが多い。もちろん誰にでもミスはある。だが、そのマイナスを取

り戻す名誉挽回は可能だ。マイナスにマイナスを続けてしまうと顧客は二度と来ない。

ファミリーレストランの例では、水がこぼれた際に丁寧に謝罪し、テーブルを拭けば、その後の顧客との関係性がずいぶんと違っただろう。飲食業などの直接エンドユーザーに向けて行うサービスは常にon timeである。beforeもafterもない。だから、顧客とのファーストコンタクトで不快感を与えると取り返しがなかなかつかない。

オペレータの仕事もまた、初期対応が大切である。マイナスからスタートしても、それをいかにプラスの印象に転換させるかがクレーム対応の腕の見せ所だ。物理的なミスはあったが、「対応が大変良かった」との評価を受ければ、顧客との良好な関係は築ける。顧客との関わり度合いとクレーム解決は比例すると言ってもよい。某氏のようにマイナスにマイナスを積み上げてはいけないのだ。

さて、こんなことを書いている現在、クレーム常習者の女性が起こしたとみられる無残な事件がマスコミを騒がせている。なんでも、その人は蠅を食べ物に入れて食堂の店主から数十万円を脅し取ったという古典的な手口を使っていたらしい。これはクレームというより犯罪だ。山中教授からこんな人まで、人とは本当にいろいろだ。出来ればiPS細胞ですべての人間の脳を善良なものに再生させてほしいものだ。



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。