

Recipe

1週間放置すれば収束は不可能?!
クイック・レスポンスは鉄のおきて

もう大昔のことであるが、当社でパソコンを導入したとき、その見積書のFAXを「明日中に送る」と約束した業者がいた。

一般的なビジネスタイムは9時から18時、販売店系だと10時から19時頃までではないだろうか。これを加味すれば、ビジネスシーンで「FAXを明日中に送る」と約束した場合、遅くとも17時までには送るべきだ。

「明日中に送る」と言われた翌日、待てど暮らせどFAXが届かない。苛立ってきて、こちらから電話を入れると、担当者は外出しているとの返事だった。結局、FAXを見たのは翌々日の朝。そこには昨晚の午後11時の受信記録が残っていた。

「明日中に送ると言ったのにどうということか?」とクレームの電話をしたら、「はい。そのようにしましたが」とのんびり答える。どうやら彼にとっての「明日中」は時計の針が夜の時を指すまでのことだったらしい。

これを非常識だと思うのは筆者だけだろうか。

たとえば「月末に振込みをする」という約束も、振込日が末日になってしまったのであれば、朝一番には入金されているのが常識だと考える。3時までに入っていれば、それでいいというものではない。どうしても遅れてしまう場合には、その旨一報入れるべきだ。

せっかちな人間にとって、クイック・レスポンス

は不可欠だ。

初めて対応する相手であっても、少し会話をすれば、だいたいの性格はわかるものだ。とくにクレーム対応では、相手がせっかちなのか几帳面なタイプなのか——性格や行動特性をよく理解したうえ、相手の求めるスピードで対応するとよい結果を生むことが多い。あくまでも相手にしっかり合わせる事が大切だ。100%解決した案件でも、対応が遅いと顧客満足は得られない。

経験則ではあるが、クイックな対応をすることで、クレームの90%は解決する。3日放置すれば60%に解決する確率は落ち、1~2週間もほったらかしにしたら収束は絶望的だと考えた方がいい。とくに証文の出し遅れは後の祭りにつながる。顧客からは完全に見放されることになるだろう。

先日、当社でクレームが発生してしまったことだ。その連絡を受けた筆者はすぐに、「ただ今、東京におりますが、すぐに大阪に向かいます」と相手先に電話を入れ、大阪に向かい謝罪した。すぐに駆けつけることで、こちらの誠意は伝わったのではないだろうか。

確かに、クレーム対応は嫌なものである。しかし、嫌なものだからこそ、先延ばしにしてはならない。先手必勝だ。

流行のフレーズを使えば、「クレーム対応は、いつ、やるの?」「今でしょ!」なのである。



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。