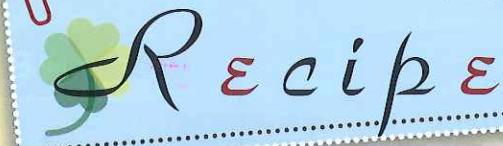


クレーム対応の

レシピ



第29回

誠意を言葉で伝えることが大切 心のガードを開く「思いやり」

私事で恐縮であるが、我が社は先日、熊本市にコンタクトセンターを開設した。オープン記念としてささやかなパーティを開き、お世話になった方々を熊本に招待した。ところが、前日から台風に見舞われてしまった。はるばる東京や沖縄から来ていただく方もいる。予定通りパーティを実施すべきかどうか迷った結果、残念だが中止の連絡をした。そのとき、たいへん心のこもったメールの返信をいただいた。

「いつもお世話になっております。台風きましたね。ご丁寧に連絡を頂きましてまた適切なご判断に感謝いたします。風水学で風は良縁を運ぶもの、また易学で雨は実りを表すらしいです。大自然の力が熊本カスタマー・デイライトセンターの今後の成功を後押ししてくれているようですね。お喜び申し上げます」

感動して涙が出そうになった。

普通、「了解しました。ではまた次の機会で～」でもよいものを、自然現象が要因だとはいえパーティを中止して恐縮している私に「風水学」「易学」を引用しての心遣い。“人の気持ちを思いやる”はこういう配慮のできることだとつくづく思った。

「了解しました」だけでは、こちらは相手が本当はどう思っているかを詮索することになるが、こう書いていただいたら腹の内を探る必要などない。

何年か前、私は保険会社に対してクレームを言

い、解約を申し出たことがある。そのときに対応してくれた方は、とても物腰がやわらかく、親身な態度で応対してくれた。こんなに自分の気持ちをわかってくれるのかと感心したものだ。普通なら「今、解約するのは損ですよ」と持っていくところを「本当に申し訳ございませんが、何年も保険をかけていただいて、これだけしか返戻金が出ません」と誠意のこもった回答をいただいた。結局、私はその姿勢に感銘して保険を継続した。本末転倒だが結果には満足だ。

いったん「人間関係の構築」に時間をかけると、その後の展開はスムーズに行くことが多い。逆に、「YES・NO」の結論を急いだために、トーク時間がかえって長びくこともある。

クレームを言う顧客は、どこか「負けてはいけない」と構えている。ボクシングのガードのようなものだ。その心のガードを解き、人間関係を構築する時間をとることが実はゴールへの早道だ。それを勘違いして、さっさとあしらおうとするとクレームはもつれてしまう。

「急がば回れ」の精神で、まず十分に人間関係が構築できるようなトークがほしい。そのためには、人の気持ちを思いやるということを意識したい。気持ちが満たされるのは、思いやられる方だけではない。思いやる方もまた、とても気持ちがよくなるものだ。



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(ぱる出版)」「クレーム対応 聞く技術、断る技術(ぱる出版)」がある。