

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”と
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。

何年前か前、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(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。