

「クレームがないように対応しなさい」
こんな指示や教育は“放置”と同じ！

映画「アナと雪の女王」が大ヒットである。女王は“女の王”のことだ。字を反対にすると王女、王のムスメであって、王のオンナではない。念のため。

さて、「対応」を逆にすると「対応」だ。意味があまり変わらないように思えるが、対応の方が幅広い概念となる。クレーム対応はクレームの窓口になった者のみが行うが、対応になると当事者・関係者に範囲がおよぶ。広義に捉えれば、裁判さえもクレーム対応の一つになる。

逆にしても意味が変わらないものもある。「着脱」なんかは着たら脱ぐし、脱いだら着るのだから「脱着」でもいい。一方で、逆にすると意味をなさなくなる熟語もある。「問答」は「答問」にはできない。問いのないところに答えはないので問いは答えより必ず先に来なければならないからだ。

「問答」は対になる漢字の組み合わせなので、答えは問いに対応しなければならない。にも関わらず、コールセンターでは答えが問いの裏返しになってしまうことがよくある。たとえば、「クレームが出ているので、ちゃんと対応しなさい」というオペレータに対するSVの指示。これは、「クレームが出ないようにするにはどうしたらよいか？」の問いに「出ないように気をつけろ」と答えているのと同じだ。

先日、友人と会食をした。予約していた料理店に集合時刻5分前に着いたので、お店の人に友人がもう来ているかどうかを尋ねたらまだだと言う。

そこで店の前でしばらく待っていたのだが、友人はやって来ない。時間を間違えたのかと友人に電話したら、店の個室で待っているとのこと。なんのことはない友人はとっくに部屋に入っていたのだ。私と友人はちゃんと確認してほしいとのクレームを言った。そして、前回もこのような事があったと友人は話していた。

おそらく最初に「友人が来ていない」と言った店員は店長さんに注意されただろう。しかし、本当にその店員さんだけが悪いのだろうか。いや、そうではなく、お店の伝達や管理のシステム、あるいは店員教育のシステムの問題ではないだろうか。“クレームが出て仕方がない”という姿勢で運営したり、対応教育をきちんとしていないことに目をつぶり、1人の店員だけの責任にはしてはいまいか。

「クレームが出ないようにするには？」の問いに対応するのは、「仕組みを改善する」「教育システムをきちんと作る」など具体的な施策のはずだ。「クレームにならないようにしなさい」では答えが問いの裏返しだ。なのに、システムも改善せず、教育もろくにせず、対応者のせいばかりしているSVやマネージャーがいかに多いことか。改善も教育もせず「ありのままの姿見せるのよ」とばかりほったらかして、クレームになると個人の問題に帰してしまう。そんなリーダーはプロではない。「アナと雪の女王」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。