

クレーム・ハードクレーム対応で絶対に押さえておきたいこと

結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行

私はコミュニケーション系、ヒューマンスキル系の研修をメインに全国の行政団体・民間企業で年間130日間に上限に登壇しています。その中でもここ数年クレームやハードクレームのテーマに準ずる研修が増え続けていることを実感しております。

日々の接遇を通じて様々な問い合わせや内容に対応をしています。皆さんは対応の中でどのような場面を体験していますか？

- ①「ありがとう」と言われる満足に繋がる対応
- ②「当たり前」と特段感謝もクレームもなく用件が終了する対応
- ③ 職員側の不手際やミスによって生ずるクレーム
- ④ 一般的なクレーム（住民の勘違いやルール上受け入れられない用件）
- ⑤ ハードクレームに代表される不当な要求

①や②が多いかもしれないですね。しかし、③④をゼロにすることは難しく、⑤や限りなく⑤に近い④も多くなっているとの話を職員の皆様からお聞きします。最近では新型コロナウイルスがクレームの要因となり、職員の訪問業務に対するクレームや、自治体間での対応や判断の差に対するクレーム（〇〇市ではできるのに何でうちではできないの？）等も増加しているようです。

クレーム対応のスタートは「まず聞くこと」であることは誰しもが知っていることです。しかし、「効果的に聴くこと」が多くの対応の中で実践ができているのでしょうか。「しっかり聞くと、その人の要求や願いを聞き承知することになってしまうのが怖くて聞くことができない」と言う方や、「またこの内容か」「そんなこと無理に決まっているでしょ」という気持ちや固定観念が邪魔をして早々に拒否や受け入れられない説明をする「次の対応ステップ」に進んでしまうことが多いと感じます。この「聞けない」気持ちを払拭するためには聴く力そのものを高めることも勿論ですが、対応で絶対に押さえておきたいことは全体のステップ（流れ）を理解することです。全体が見えることにより、「聞くステップ」が前後の流れにどのような心理的影響を与えているのか？そして、その後の対応を正確かつ迅速に進めるためにはどのような情報を「聴くこと」が必要なのか、「意味」を理解することができます。これはハードクレーム対応にも当然必要な要素になってきます。

私が担当するクレーム研修、ハードクレーム研修では、対応のステップとそのポイントを具体的かつ詳細に解説をし、演習を交えて実践的なスキルとして体得することを目的として運営をしています。皆さんが培ってきた経験やスキルを体系的に整理する場としても活用ができます。

ぜひ佐賀県内の様々な市町村の職員の方々と情報交換をしながら、充実した研修に参加しませんか？皆様とお会いできることを心から楽しみにしております。

研修講師として、全国の官公庁・一部上場企業で社会人への研修を21年間担当。現在も現役講師として、新入社員研修から管理職研修まで、ヒューマンスキルに関わる教育を展開。「知識注入」のみの研修ではなく、「学びと気づきと楽しさ」を基盤とした、実践的なカリキュラムを運営することをポリシーとしている。

