

クレーム対応研修に向けて

ビッグ・フィールド・マネージメント株式会社 只松 崇

クレームを仰っていただくお客様は、行政団体様や民間企業様にとってありがたい存在ですね。お客様の声によって組織はより良いサービスや商品を提供できるようになるのでクレームをどのように受け止め対応するのは、組織にとって重要な課題です。そういう意味では、お客様の声を真摯に受け止め組織の発展につなげていくことが組織とそこで働く方々の重要な役割であると考えます。

そのような重要かつ尊い仕事であるのですが、どのようにクレームに対応して良いか分からず混乱を招いたり、二次クレームを発生させてしまいクレーム対応から逃げ腰になってしまう方も少なくないようです。しかし、クレーム対応は、正しい対応法を理解し気持ちをこめて行えば、決して難しいものではありません。皆さまの中にもクレームに真摯に思いをこめて対応しお客様から更なるご信頼頂いたご経験がある方も多いのではないのでしょうか。

また、行政団体様のクレーム対応は、民間企業様の対応とは、別の難しさがあることも、私も行政団体様の研修を通して十分に理解しております。本研修では、行政団体でご活躍なさっている皆さまが、受益者であるお客様との更なる信頼関係を構築し、不要なストレスなくイキイキと業務にあたって頂けるために以下のポイントに触れながら進言いたします。

■ステップ1 心情理解（積極的傾聴）

- 不快な思いをなさっていることに対して心を籠めてお詫びする。（限定的謝罪と効果）
- 組織を代表して責任をもってクレームを伺う旨お伝えする。（マインドセット）
- 謙虚な姿勢でお話を傾聴する。耳で聞くだけでは不十分。心をこめたアイコンタクトや相槌をうち全身全霊でお客様の真意を積極的に傾聴する。途中で口をはさまず最後まで聴く。

■ステップ2 事実を確認する

- お客様の話が全て終わったら、5W3Hを意識し、事実を漏れなく確認する。
- お客様のお話の途中で質問しない。

■ステップ3 対応策を考える

- 一人だけで考えずに上司に相談する。
- 自分一人で勝手に安易な約束をしない。

■ステップ4 迅速に対応する

- 出来る限り迅速に誠意をもって対応する。
- 対応に時間がかかる場合はその旨を説明しご理解を求める。

■ステップ5 感謝する

- 対応後、時間をとりご意見を言っていたいただいたことに感謝する。
- 今後このようなことがないように努める旨お伝えする。

■ステップ6 フォローする（再発防止）

- 経過と結果を上司や関係者に報告し共有する。
- 再発防止に組織で取り組む。（同じ問題が起こらない仕組みづくり）
- 対応者のためのストレスマネジメント

■ステップ7 不当要求防止

- 対応者と組織を守るための不当要求者への対応法
- 不当要求に関する法的理解
- 具体的な対応事例紹介

以上のポイントに触れながら、皆さまのクレーム対応力の更なる向上にお役立ち出来るよう気持ちをこめて努めます。ご参加を心よりお待ちしております。



1963年 福岡生まれ。高校時代よりバンド活動をはじめ年間50回以上のライブ活動を20代半ばまで続ける。チラシ配りのアルバイトから偶然 HIS へ入社。ベンチャー精神あふれる社風に共感し、九州・中国営業本部部長代理として23店舗の開設、営業、社員教育に十数年携る。

平成16年ビッグ・フィールド・マネージメントを設立し取締役役に就任。HIS時代に培った目標達成法やコーチングによる部下育成法、ビッグ・フィールド・マネージメントで独自開発した人材育成法TCMラーニングなどの研修を人事院をはじめとする行政機関や多くの民間企業で実施している。

■研修実績

人事院・防衛省・海上保安庁・高等検察庁・税関研修所・気象庁・経済産業省・福岡県・福岡市・九州大学・福岡教育大学・福岡大学・徳山大学・福岡県企業振興会協同組合・福岡県中小企業振興センター・株式会社福岡情報ビジネスセンター・NEXTシステムズ株式会社・NTTコミュニケーションズ株式会社・YAB山口朝日放送・日産自動車・株式会社サンコー・フジミツ株式会社・医療法人芳香会・医療法人新生会・西京銀行・株式会社松岡・株式会社SARA・小倉自動車学校・株式会社シーティーアイグランドプランニング・株式会社西井塗料・アイマーケット株式会社・トラベラー株式会社・佳秀工業株式会社・株式会社アイキューブドシステムズ・電機樹脂株式会社・株式会社上原製作所・株式会社リッツインターナショナル・株式会社クレアプランニング など