

クレーム対応の教科書 保存版

「お客様の怒りを笑顔に変える！クレーム対応の言葉」

クレームとは・・・

「こうだったら満足したのに・・・」「こうだったら次回も利用したのに・・・」と教えていただいている、“お客様からのアドバイス”と捉えて対応する。そうすると長年に渡って利用してくれる「お得意様」にすることができる。是非、覚えておくと良い、「クレーム対応」に使える言葉を紹介。

■ 「お詫びの言葉」編

クレーム対応で最初にやらないといけないのは、“お詫び”。クレームにはクレーム対応ならではの謝罪の方法がある。それは「限定付き謝罪」。これは、何に対してお詫びしているのかを明確にして謝罪する方法である。お客様の話を全て聴いてからお詫びをするのではなく、クレーム対応の冒頭のお客様の言葉を受けて、お客様の「不満・不便・不快」という「不」の感情に対して謝罪をすると効果がある。

限定付き謝罪

<不満に対して>

「(せっかくご利用いただきましたのに、) ご満足いただけなくて申し訳ございません。」

<不便に対して>

「(早速、お申し込みいただきましたのに、) ご不便おかけしまして申し訳ございません。」

<不快に対して>

「(私共の対応で、) ご不快なお気持ちをお与えしてしまい誠に申し訳ございません。」

■ 「共感のあいづち」 編

お客様の話をしっかり聴くなかで、対応者が共感していることをうまく伝えていくには「はい」「ええ」というあいづちを繰り返すのではなく、「受け入れる」「ねぎらう」という2種類の「共感のあいづち」を覚えておきたい。

<受け入れる> *お客様の話を受け止めているという印象を与える。
「そうだったんですね・・・」「そうでしたか～」「よくわかります」「お気持ち理解できます」「そのようなことがあったんですね・・・」「そう思われたわけですね・・・」

<ねぎらう> *お客様が大変な思いをされた事に対して理解を示す。
「大変な思いをされたんですね」「ご心配ですよ」「それではお困りになりますよね」
「お手数をおかけしたんですね・・・」「そんなことがあると驚かれますよね・・・」

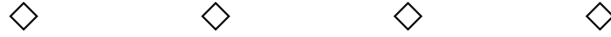
■ 「解決策の提示」 編

最後にこちらがどういった対応をするのか、伝えるのが「解決策の提示」。解決策の提示で気をつけておきたいのは、こちらから話をして良いかの了承を得ること。お客様が全て言いたいことを出しきったかを確認することがポイントとなる。

<解決策の提示前に了承を得る言葉>
「お客様のお話、よく理解できました。その上で私共から今後のことについてお話があるのですが、今お伝えしてよろしいでしょうか。」

<解決策提示> 例：従業員への対応不満の場合
「お客様から教えていただき、至らない点がございましたことを深くお詫び申し上げます。今後、同じことが起こらないよう、しっかり従業員教育を徹底するようにいたします。ご了承いただけますでしょうか。」

*このように了承を得ることで、お客様を説得するのではなく、納得を得るよう心がける。



以上、クレーム対応で是非覚えていただきたい言葉集を紹介した。

クレーム対応はめんどろな事のように思いがちだが、お客様からのアドバイスと考え、このようなフレーズを使って対応をすれば、厚い信頼関係を築くことができる。

自社のお得意様を増やすことを目指して、しっかり対応することを意識していただきたい。

日本クレーム対応協会 代表理事
怒りを笑いに変えるクレームコンサルタント
谷 厚志

一般社団法人 日本クレーム対応協会

〒103-0027 東京都中央区日本橋1-2-10 3F

TEL 03(6861)7583 FAX 03(5878)0797

HP <http://www.ikariwoegao.org>

代表理事 谷厚志のプロフィール

学生時代より関西を拠点にタレントとして活躍。
しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。
リクルートへ移籍後、グループ社のお客さま相談室
に配属。2,000本以上のクレーム対応に接し、
「クレーム客をお得意様に変える対話術」を確立。

現在は、クレームで困っている企業のために全国で
講演・コンサルティング活動を実施。

圧倒的な体験知と人を元気にするお笑い力で
『お笑いクレームセミナー』でクチコミが拡がり、
年間200本以上の登壇をこなす。

著書 「怒るお客さまこそ、神様です！」徳間書店

「心をつかむ！誰からも好かれる話し方」学研パブリッシング