

1. 苦情対応の基本姿勢 -1

顧客からの苦情は、提供した商品やサービスに対する顧客の不満の表れです。

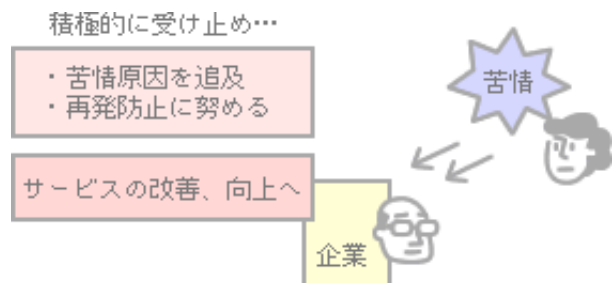
しかし、苦情とは・・・

決して企業にとってマイナスを与えるものばかりではありません。

逆に、顧客の声を聞く貴重な機会であると考えましょう・・・

顧客が企業とその商品やサービスに対してどのような期待をしているのか、何が足りないのか、等々。

苦情を顧客からの率直な意見として積極的に受け止め、苦情原因の追求をし再発防止に努めることで、サービス改善、向上につながることができます。



1. 苦情対応の基本姿勢 -2

苦情対応を行う際にまず必要なことは・・・

苦情の申し出者は顧客の1人であり、引き続き顧客たり得る、ということを忘れないことです。

あの時ちゃんと苦情対応できてたら…

～ダメダメコーポレーションの場合～



課長、今日お客さんから電話があつて、ひどく怒られちゃいましたよ。すごい剣幕で「もうおたくの商品買わないわよっ」なんて言うんで「ハイ結構ですよ」って答えてやっと電話を切ることができたんです。



・・・えええ！？それはマズイだろう、君。



まったくです。誠意も感じられないし、お客さまの神経を逆なでする一言で電話を切ってしまうなんて。



なんだ、また君か。



ともかく、訪問するなどして謝罪し苦情の内容をよく聞くことです。お名前や連絡先は控えてありますよね？



・・・。

ダメダメコーポレーションのようにならないために・・・

顧客の立場に立って誠実な対応ができ、顧客に納得してもらうことができれば、引き続き商品やサービスを利用してくれるでしょう。そして、顧客の声や意見をないがしろにせず、きちんと対応できる企業として、企業イメージもアップするはずです。

反対に、誠意ある対応ができなかった場合は、企業のイメージは大幅にダウンしてしまいかねません。場合によっては、信用・売上のダウンや社会からの非難を受けることもあります。

1. 苦情対応の基本姿勢 -3

前のページで述べたように、苦情の対応により、企業イメージのダウン、信用・売上のダウンや社会からの非難等、さまざまな影響が出ます。

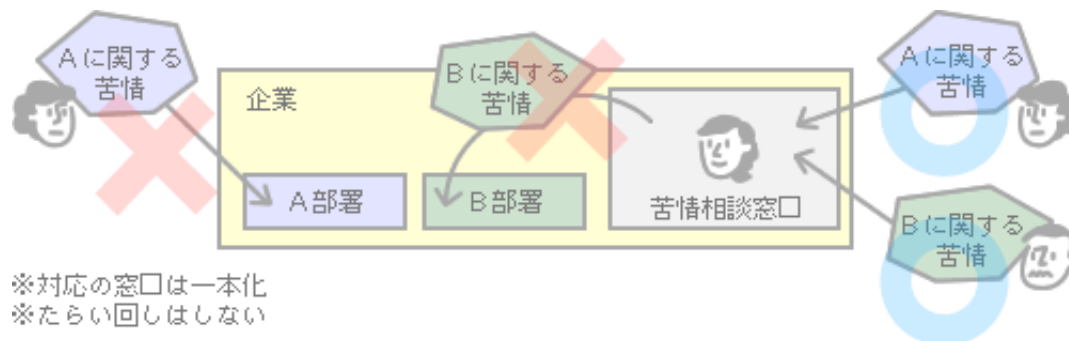
ですから・・・

「たかが苦情処理」という考え方は厳禁。

苦情対応は、すべての業務に優先する事項として、迅速に対応する必要があります。

とくに、初期対応の良し悪しが極めて重要です。最初の段階で苦情申し出者に不快な思いをさせてしまったばかりに、話がこじれてしまったという例は珍しくありません。

そして、対応の窓口は常に一本化し、決してたらい回しをせず、まずは苦情の内容をしっかりと聞くことが大切です。



1. 苦情対応の基本姿勢 -4

しかし、中には、いわゆる「**クレーマー**」と呼ばれるような不当な要求をしてくる人も少数ではありますが存在します。こういった場合、あくまで**冷静に丁寧に対応**しつつ、**不当な要求には毅然とした態度**で対応しましょう。

あの時ちゃんと苦情対応できてたら…

～ダメダメコーポレーションの場合～



参ったなあ。課長、実は週に一度電話をかけてきては、何かにつけ文句を言うお客さんがいるんですよ。



週に一度？ちゃんと報告書書いてる？あとで私も読んでみるよ。



いえ、その方は何を言ってるのかさっぱり要点がつかめないのを書いていません。報告するだけムダですよ、きっと。



！？それをちゃんと聞くことが大事なんだろう、しかも報告はどんな苦情でも絶対しなきゃダメじゃないか。



そのとおり。どんな苦情も所定の報告書に記入し提出すること。しかもそのお客さまは「クレーマー」かもしれません、通常の苦情とは別に対応する必要がありそうですね。

ダメダメコーポレーションのようにならないために・・・

苦情対応の内容は、**すべて経営者や責任者に報告**することが大切です。苦情対応に経営者や責任者が出てこなかったために解決が遅れたり、経営者に苦情内容が伝わっていなくてはサービス改善、向上に役立てることができないからです。

1. 苦情対応の基本姿勢 -5

「1. 苦情対応の基本姿勢」のポイントをまとめてみましょう。

- (1) 苦情の申し出者は顧客の1人であり、引き続き顧客たり得ます。相手の立場に立って、誠意をもって対応しましょう。
- (2) 苦情対応はすべての業務に優先します。
- (3) 初期対応の良し悪しが極めて重要です。
- (4) 対応の窓口は常に一本化し、たらい回しにならないようにしましょう。
- (5) 不当な要求には、毅然とした態度で対応します。
- (6) 苦情対応の内容は、すべて経営者や責任者に報告します。



※ルール化・手順化して、対応にあたりましょう。

※苦情内容を記入する用紙も予め用意しておきましょう。