クレーム対応

クレーム応対例　「製品が故障した」

- **心情理解・お詫び**

「ご不便をおかけいたしました。申し訳ございません。」

- **原因・事実確認**

「故障の状況はどのようなものですか？」

- **代替案・解決策の提示**

「その故障は、部品の交換では直せませんので、商品をお取り替えさせてください」

- **再度のお詫び、感謝**

この度はご不便をおかけしました。重ねてお詫び申し上げます。
（ また、本日は貴重なご意見をありがとうございました）」

- **クレームの聞き方**　うなづき、あいづち、リピート

迅速な対応　メール＞電話＞訪問

迅速な対応　返信は早く　すぐに対応できない場合は途中経過を報告

・手紙

・電話

・メール

- **共感のあいづち　最初の3分が勝負**

「はい」「なるほど」「よくわかります」「そうでしたか」「ごもっともです」「おっしゃるとおりです」

リピートする　～でございますね

クッション言葉

● 依頼
「恐れ入りますが」「恐縮ですが」「ご多用中、誠に恐縮ですが」「ご迷惑とは存じますが」

● 拒絶
「申し上げにくいことではございますが」「誠に申し訳ございませんが」「お役に立てず心苦しいのですが」「申し訳ございませんが、お断りせざるをえません」

● リピート
「ご迷惑をおかけしております。●●が届いていないということでございますね？」

その他注意すること

- 声、態度
- 対応時間
- 上司への報告、場合によっては対応を交替してもらう

- 正確に記録　→　事実関係の把握（訊く）　→　メモの再構成

- 解決策の提示

仕事でミスしたとき、真っ先にすること
- 現状把握、リカバリー

例：間違った商品を送ってしまった
- 商品の発送は止められるのか？
- 再送はいつできるのか？

◎間に合うのか、間に合わないのかを判断

◎ミスの報告はできるかぎり早く
　上司が解決策を持っているかもしれない

【謝罪】

● 謝罪をした後の対応が大事
商品の発送ミスをしたAさんは商品の再発送の手配をしてお客様に連絡。事情を説明し、再発送したこと、間違えて届いた商品は着払いで送り返してほしいこと、自社商品のサービス券をお詫びとして同封したことを説明。

● 謝罪のポイント
訪問する際はできるだけ早く相手の元に駆け付ける
言葉より態度が大事
相手のトーンに合わせる
謝罪の言葉はシンプルに

- 再発防止
再発防止についてしっかり検討する
今後の再発防止対策を顧客にきちんと説明し、納得してもらう

- 謝罪文書作成　顧客の要望による

- 報告書作成

- 上司や先輩の対応から学ぶ

- ミスのノウハウを共有する

次回の予告　適切な表現

- **ポリティカル-コレクトネス【political correctness】**

人種・宗教・性別などの違いによる偏見・差別を含まない、中立的な表現や用語を用いること。1980年代ごろから米国で、偏見・差別のない表現は政治的に妥当であるという考えのもとに使われるようになった。出典：デジタル大辞泉

「ビジネスマン」を「ビジネスパーソン」と表現するなどの例がある。日本語でも、「看護婦・看護士」を「看護師」、「保母」を「保育士」などの表現に改めた。

- 放送禁止用語　テレビやラジオといったマスメディアで放送における使用が禁止されている言葉のこと

- 7月20日、ソフトバンク社長の講演での不適切発言