

2018. 12. 13

クレーム対応

クレームが起る事は、とても残念な事ですが、ゼロにする事は難しいでしょう。

それは、お客様の期待と私達のサービスに少なからずギャップが生じるからです。

Aというお客様には気に入らない事も、Bというお客様には、どうにも許し難いという事も多いです。

それで普段私達は、万人にご満足いただけるよう努力しているのではないのでしょうか？

苦情などは、その声をいかりと聞き、店に持ち帰り反省点として改善に努めておられる事でしょう。
それでも時折りクレームは発生します。

その時に、対応する担当者は「どう対応しよう？」と悩むのではないのでしょうか。

対応次第では、更に問題を大きくしてしまいます。

まずは即対応する事が基本中の基本です。時間の経過が問題を大きく膨らませるからです。

そして、よく話を聞く事が大切です。相手が何に対して不満を感じているか、なぜそのような状況になったのかを深く考えせいで、ひたすら謝る方が居ますが、むしろ怒りは増すでしょう。

事実だけを確認するのではなく、相手の気持ちと汲み取り、自分が同じ状況に置かれていたら同じ気持ちになるのでは？と、考え、問題の本質を見極めるのです。

相手はわざわざクレームを伝えてくださっているのです。実際声に出して下さる方は、不満を感じている中の、た、た2%だそうです。私達のサービスの質を上げる為のヒントを与えて下さる事に、感謝の気持ちが湧きます。

しかし、私達は「クレーマー」として扱い、「早く片付けてほしい」と考え、対応にあたるお客様にはそれが伝わります。「と、いえ、絶対に非を認めない」対応と同じ様に、その対応に対しての怒りの方がよほど大きくなります。誠実に、素早く対応しても、お客様の怒りがおさまらない場合もあります。

その時が一番皆さんの悩む所ではないのでしょうか？ よく話を聞き、自社の問題点もおしりわかり、謝罪しても「誠意を見せろ」「責任者をだせ」「弁償しろ」等のケースです。

返金・弁償を求められた時は特に注意が必要で、その条件を飲めばすぐに解決する、という考えが頭をよると、簡単に応じてたってしまうからです。

もちろん、全面的に弊社の責任であれば迅速に返金・弁償するのは言うまでもありません。

そうではない時です。仮に責任者がクレームに対応して、弊社の担当者の落ち度が無い、又は少ない時、返金に応じた事を担当者が知ったらどう思うでしょうか？「強く怒鳴られたら、うちの会社は屈するのかわ？ 私は悪くないのに、悪いと認めて帰って来たのかわ？」と感じるのではないのでしょうか。

そんな会社に勤めていたいと思うのでしょうか？

「うちのスタッフは、この度の件は、落ち度が無いと考えております。返金は一斉致しません。」

と返答すべき時は、相手がどんなに怒ろうが、伝えるべきです。人を見て対応を変えないでください。

2018.12.13.

No2

それでも、滅茶苦茶なクレームになると、こちらがどれほど時間をかけて対応しても、納得されないケースがあります。(お金目的の方もやはり居ます。)

この見極めを間違えると大変な事だ。正しい事を言っている方を正面から否定する事に
なりかねません。

恠喝され輩のような口調で滅茶苦茶な要求をしつこくされるようならば、

それ以上対応しないで下さい。特に現場の担当者にそのような相手への対応をさせては
なりません。お店の責任者が対応し、判断して下さい。

「これ以上は弊社として対応致しかねます。」ときはりと店長へ伝えて下さい。

「訴えるぞ」と言われたら、女子きなようにして貰って下さい。

その後、担当者や店に電話などして来るようであれば、「弊社の代理人(弁護士)を通して用件は
伺います」と伝えて下さい。弊社には顧問弁護士がいます。訴えられるような事になっても、
大丈夫です。安心して仕事をして下さい。

私達は、「愛の店」としてお客様を本当に大切にしますが、「奴隷」ではありません。

また、お客様の中には、自分だけを特別扱いにしてもらう事を強く要求する方も居ます。

それを受け入れるならば、他のお客様に失礼ですし、働いている方も守れません。

また、ダスキンほうみで働いている方が、働き易く、自分から良いサービスを届けたいと思えるような
環境を優先してあげたいと思います。

従業員を大切にしてお客様を大切にする事の土台なのです。

クルームのお客様への対応が怖くて仕事に集中できなくなるスタッフが出ないように、責任者は、
絶対に守る!!という覚悟を持って下さい。

自分の大切な家族が輩に脅かされているのを知って、見て見ぬフリをする人は居ないでしょう。

警察を呼んだり、何かアクションを起こして早く助けてあげる苦てもよい。それと同じ愛情を
働き先に傾けて下さい。

そして、クルームへの対応が各店でバラつきが出ないように、誠実に、時時毅然とした態度で
行なっていくましよう。