

板橋区事業 「クレーム対応研修」(4/4)

ケーススタディ編
中小企業診断士・特定社会保険労務士
岡田資司

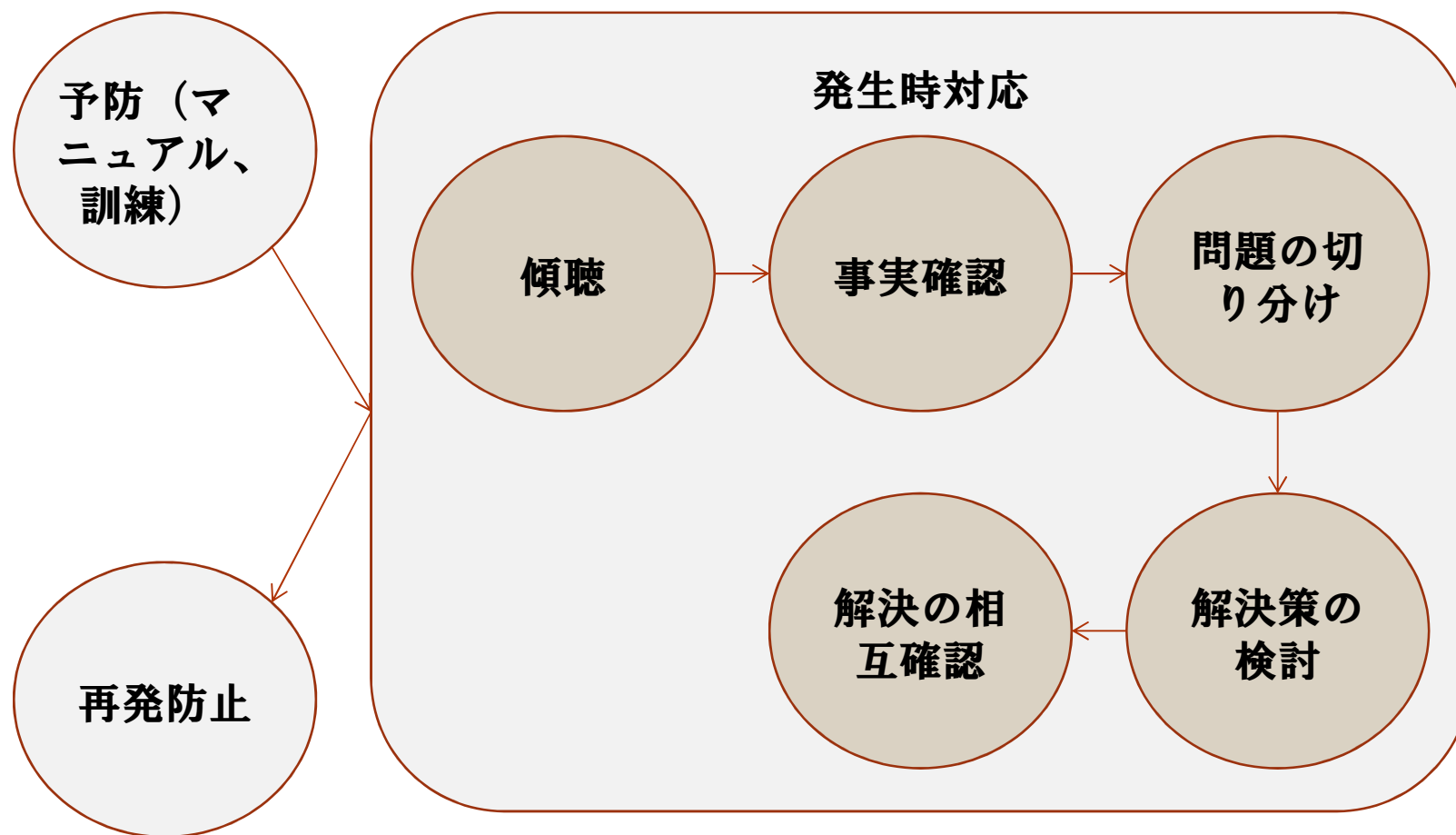
カリキュラム（途中休憩有）

- 1日目（9:30～12:00）：基本・事例
 - クレームとは（基本を学ぶ）
 - 具体的事例
 - 目的：基本的な理解を進める
- 2日目（9:30～12:00）：状況別相手別対応
 - 予防、発生時対応、再発防止
 - 顧客、悪質クレーマ
 - 目的：現場の対応方法を学ぶ
- 3日目（9:30～12:00）：組織としての対応
 - ルールを決める
 - 体制、教育
 - 目的：組織としての対応方法を学ぶ
- 4日目（9:30～12:00）：ケーススタディ
 - グループ演習：こんな時どうする？
 - 目的：グループで考えて理解度を深める

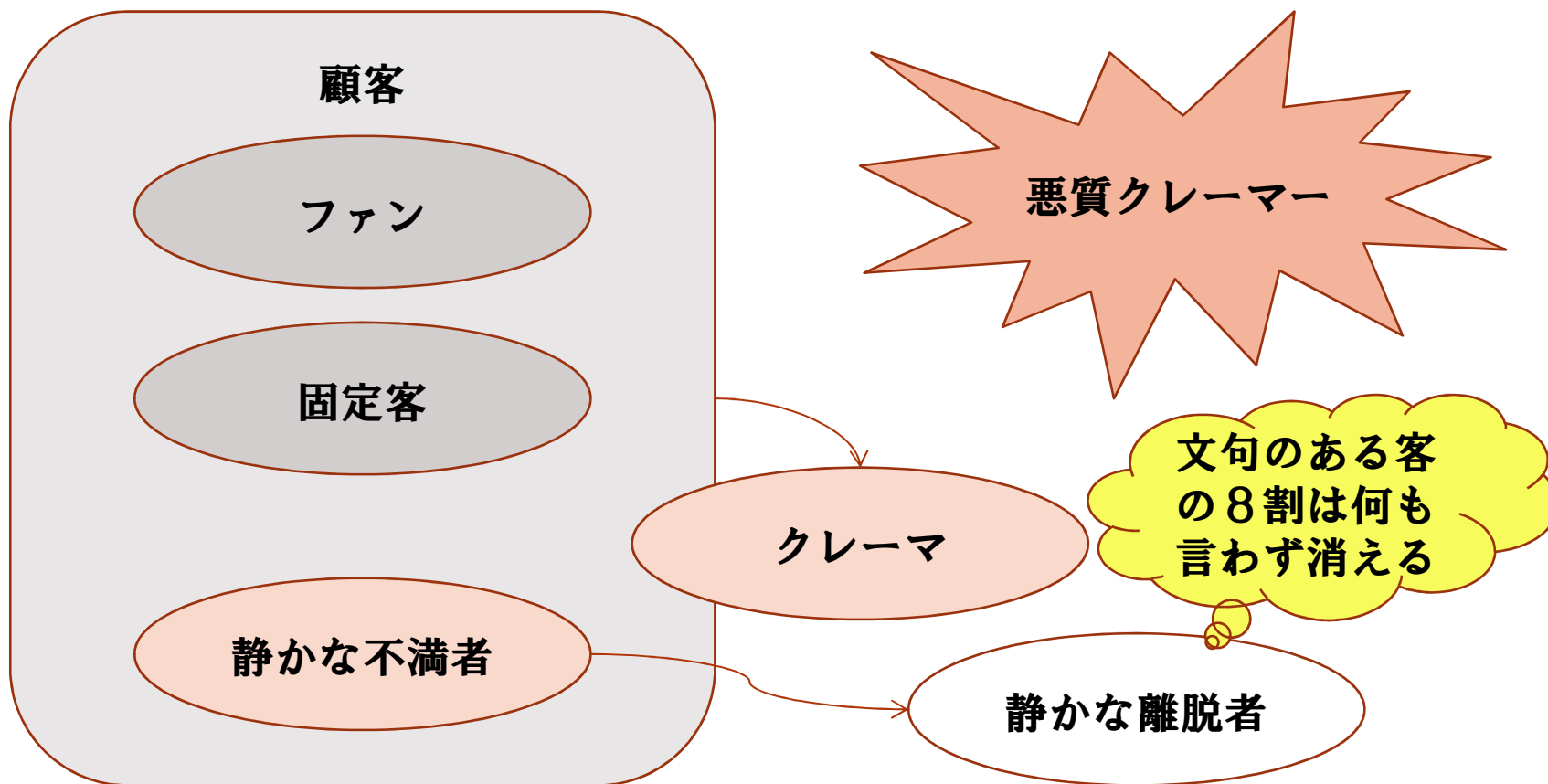
ケーススタディ

- **提示ケースを題材に全員で話し合いましょう**
 - 個人としてどう対応するか
 - 組織としてどう対応するか
- **実例を提起して話し合いましょう**
 - 自分で経験した事例と課題
 - 周囲で見聞きした事例と課題
 - こんなことが起きたらどうする？
 - 対応方法について意見を出し合いましょう

参考：対応の流れ



参考：顧客とクレーマ



ケース1：駄目な商品を提供

- 壊れていたり傷の入った商品を提供してしまった
 - 電話のケース
 - 直接来店のケース
- どういう態度で聴けばよいか
- 問題を切り分けるためにどういう質問をするか
- 何が問題なのかをどう確認するか
- どう対応すれば良い？
 - 交換に時間が掛かるケース（取り寄せ等）では？
- 再発を防ぐにはどうする？

ケース2：相手が悪いのに

- 使い方が悪くて壊れたのに
 - どうも使い方に問題が悪そうだ
 - 相手は交換しろと強く言ってくる
- どういう態度で聴けばよいか
- 問題を切り分けるためにどういう質問をするか
- 何が問題なのかをどう確認するか
- どう断ればよいか
 - 怒らせないで断る言い方を考えてみよう
- 再発を防ぐにはどうする？

ケース3：思っていたのと違う

- **花屋さんの事例**
 - 電話で注文、「黄色とオレンジの花を」
 - ホームページには幾つかの花の写真を掲載
 - 注文はセンターで受付、選んで発送するのは各店舗
 - 届いてみたら、ちょっと違う、電話でクレーム
- 相手はなぜクレームを？
- 事実関係を推測してみよう
- 何が問題なのだろう？
- どう対応すれば良い？
- 再発を防ぐにはどうする？

ケース4：間に業者が入る

- 販売を任せたり、チラシ配布を任せたり
 - 業者に任せているのだがクレームは自社に
 - 販売委託のケース
 - チラシ配布のケース
- どういう態度で聞けばよい？
- 事実関係を確認するにはどうする？
- 自社でできること、できないこと
- 相手は何を望んでいる？
- 再発を防ぐにはどうする？

ケース5：言った言わない

- 契約書に明記されていない事項で認識の差
 - 説明内容について認識の差
 - 客がこちらに対して「言っただろう」
 - こちらが客に対して「言ったはず」
- どういう態度で聞けばよい？
- 事実はどうだったか（証拠はない）
- どちらが問題なのか（証拠はない）
- 相手は何を望んでいる？
- 再発を防ぐにはどうする？

ケース6：サービス態度が悪い

- サービス態度が悪いとクレーム
 - 柔らかい物腰
 - 具体的にどう問題なのかを指摘してくる
- どういう態度で聞けばよい？
- サービスレベルとして実際にどうだったのか
- 対応すべきものかどうか
- 相手は何が望みなのだろうか
- 再発防止には？

ケース7：店前で騒ぐ客

- 大声を出して店員を恫喝
 - 問題事案の直接の関係者ではなさそう
- どういう態度で聞けばよい？
 - 誰がどう対応？
- どういう関係者なのか確認しよう
- どう対応すれば良いだろう
- 相手は「誠意を見せろ」と言っているが

ケース 8 : 金目当て

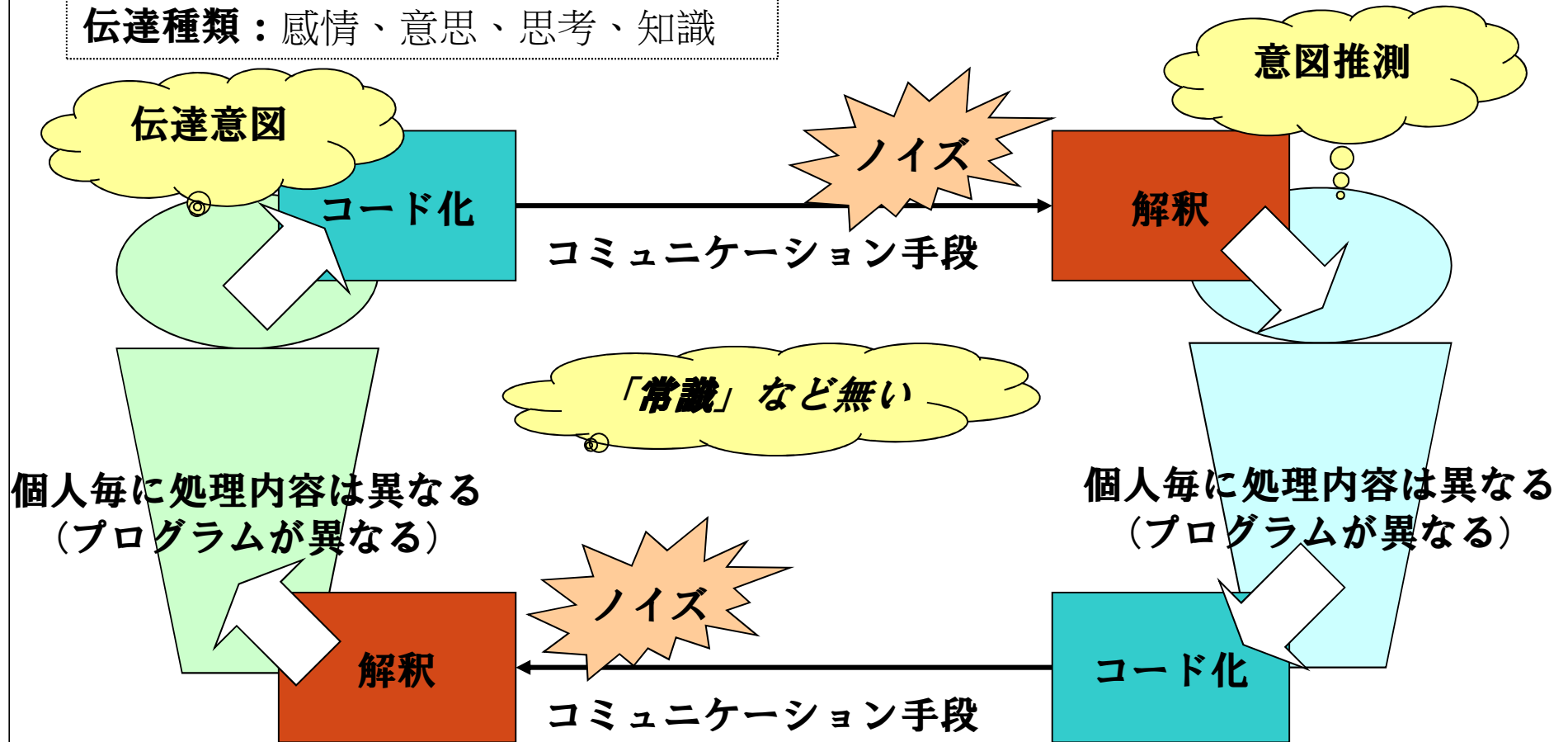
- **兵庫県伊丹市無職女性の例**
 - ケーキ店やパン店にクレーム
 - 全国1,200店に、7,000回以上の電話、「毛が入っていた」等
 - 毎日のようにお詫びの品を持った人が訪れた
 - 被害額は各千円前後
- **2,700万円詐欺の男**
 - 店にクレーム電話
 - 本社員になりすましてお詫びの品と現金を受領
 - ある例では30万円

参考：人間は感情の動物

- 鈴木喬（「エステー」会長兼社長）
 - 結局のところ、人間は浪花節。感情の生き物だから、理屈じゃ動かないんですよ。中途半端な理屈をこねるぐらいなら、理屈は多少めちゃくちゃでもいいから、情熱を伝えたほうがいい。そのほうが、「何だかよくわからないけど、そんなに言うならやりますよ」となるものですよ。
- × 「面子を潰す」

資料：コミュニケーション

伝達種類：感情、意思、思考、知識



コミュニケーション手段：言葉、表情、身振り

※PMBOKガイドの図を参考に加筆

クレーム対応は必須業務