

① クレームはお客様の好意による行動

学習ポイント

- クレームは、お客様が取引を継続したいという意思のあらわれである。
- クレームを恐れず、プラス指向で取り組み、事態を好転させる姿勢が大切である。

クレームはお客様の期待のあらわれ

「クレーム」という言葉から、あなたは何を連想しますか。おそらく、あまりいいイメージは抱かないでしょう。「サービスが悪い」と文句を言われたり、「欠陥商品だ」と口うるさく抗議を受けたり、電話で怒鳴られたりと、マイナス・イメージのほうが多いと思います。しかし、それはクレームを後ろ向きにとらえた考え方です。

たとえば、あなたが行きつけのレストランで食事をして、ウェイターの態度がたまたま悪かったとします。当然、腹が立ち、文句のひとつでも言いたい気持ちはあっても、二度とその店へは行かないつもりなら、あえて責任者呼んでクレームをつけたりはせずに、黙って帰ってしまうでしょう。誰しも揉めたくはないからです。そのかわり、二度と行かないばかりか、知人などにも、「あの店はやめたほうがいいよ」と話し、鬱憤を晴らしたりするでしょう。

しかし、「以前から懇意にしている店だし、これからも利用していきたいが、あの態度は改善してほしい」と思えば、マネージャーを呼ぶなりして、やんわりと「何とかしてよ」と“クレーム”をつけるのではないのでしょうか。つまり、クレームは基本的に、何とか現状を改善してほしいという、お客様の期待のあらわれなのです。クレームを受ける側の立場に立てば、お客様がわざわざ改善のアドバイスを与えてくださったという見方ができます。



この例からもわかるように、お客様は、あなたの会社に期待し、今後も取引を継続していきたいと考えているからこそ、“クレーム”というかたちで助言をしてくださるのです。クレームをただやっかいなもの、いやなものと後ろ向きに考えるのは大きな間違いで、クレームからさまざまな情報を得られるうえ、対応いかんによっては、より信頼され、取引拡大につながる場合もあります。

プラス指向で明るく取り組もう

クレームはお客様の期待のあらわれであると言いましたが、現実には、腹を立てたお客様から大声で怒鳴りつけられたり、「商品を交換してほしい」などと抗議されたりすることもあり、あなたにとっては歓迎したくない出来事でしょう。口で言うほど、前向きには受け止めにくいかもしれませんが、恐れたり、逃げたりすれば、ますますお客様の怒りが増すだけです。誠意をもって適切に対応をしていけば、お客様も人間ですから、誠意でもって応えてくださいます。

厳しいクレームでも、プラス指向で受け入れる明るい気持ちを失わず、ポジティブな態度で誠意ある対応を心がけましょう。

本章では以下、クレームとは何か、クレームから何を学べばよいのかについて説明します。