

① 二次クレームは減らすことができる

■ ゼロにはできないが減らすことはできる

第2章では二次クレームを生まないための理想的な電話対応の進め方とそのためテクニックについて学んできました。第3章ではよく起こりがちな二次クレームのケースについて、一つひとつ具体的に学んでいきましょう。

二次クレームは、何らかの理由で企業に電話をかけてきたお客様を社員の悪い電話対応が原因で怒らせてしまうことで発生するものだと説明してきました。ここで改めて理解しておきたいことは、お客様が怒るポイントはそれぞれ違うことです。お客様からかかってくる電話の数だけ怒るポイントがあると言ってもよいでしょう。したがって、二次クレームの発生を完璧に防ぐことは非常に難しいと言わざるを得ません。

しかし、二次クレームにつながりやすい代表的なケースがあります。それらの二次クレームに発展した原因の理解を深め、正しく対応できるように準備をしておけば、二次クレームを防げる可能性が高まります。

つまり、二次クレーム発生はゼロにはできませんが、その数を減らすことはできるのです。

■ お客様の立場になって

また、よくあるケースについての理解を深めていくと同時に、お客様の立場になって考える習慣も持ってください。「もし、自分がこんな対応をされたらどういう気持ちになるだろう」と考えることは、お客様の気持ちを理解するうえで欠かせません。

電話対応について学習している時は、みなさんは企業の人間ですが、日常生活ではみなさんもお客様です。したがって、「もし自分だったら…」と想像することは簡単にできるでしょう。この想像力が、二次クレーム発生防止の非常に有効な対策になります。

② 二次クレームの原因① たらいまわしにする

■ 転送の連続は二次クレームの元凶

二次クレームの代表的な例のひとつが“電話のたらいまわし”です。次から次へと電話を転送されて待ち時間が長くなり、お客様の怒りを買ってしまう事態を招いてしまいます。

第2章でも触れた通り、お客様はスムーズで迅速な対応を望んでいます。それを「担当の者しかわからないので…」と企業の都合で次から次へとたらいまわしにするのは「早く解決してほしい」というお客様の期待を裏切る対応です。

ここでは、部署から部署へ電話を転送されたことでお客様が怒り、二次クレームへと発展してしまった事例を見ていきましょう。

失敗例

◆ 営業部

社員 A 「お電話ありがとうございます。株式会社ワンテック、営業部の太田でございます」

お客様 「そちらの空気洗浄機について聞きたいんですけど…」

社員 A 「かしこまりました。では担当の部署におつなぎいたしますので、少々お待ちください」

設計開発部へ転送…

◆ 設計開発部

社員 B 「お電話かわりました。どのようなご用件でしょうか？」

お客様 「そちらの空気清浄機、スイッチを入れても全然動かないんですよ」

社員 B 「故障ですか…。こちらは操作方法についてお答えする窓口でして、故障に関しては別の部署になりますので、お返しします」

製造部へ転送…