

クレーム対応は相手目線

初夏の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

我々の仕事は、形のないサービスを売り物にしているので毎日多くのクレームが発生していますし、また、クレームにならなくても陰で悪口を言われるような事は起きています。そんな時、クレーム(や不満)に対して火に油を注ぐような対応に共通する事は、「自分目線」であります。

相手が期待するサービスが提供できなくてクレームになっているのに、「自分がいかに一生懸命やったか」や「クレームがおきた理由」をくどくど謝ってもお客様にとっては関係ありません。

重要な事は、お客様に与えた不利益や期待はずれのサービスに対してどのような対応するかであります。

新規現場の立ち上げで責任者に「状況はどう？」ときいた時、私が一番がっかりする受け答えは、「人数足りてるし、クレームないから大丈夫です。」というものです。全くの「自分目線」です。私が聞きたい事は、「コニックスを選んで良かった」とお客様が「感動」してくれているか、という「相手目線」の事実です。

クレームは起きた時、やみくもに行動すれば良いというものではありません。きちんと相手目線にたって相手の期待を上回る対応ができたか、という事が命です。サービスを「自分目線」でなく、「相手目線」で行えた時、お金では買えない「やりがい」が見つかるのではないのでしょうか。



代表取締役社長 吉田治伸