クレームからの信頼の再構築

～怒りを笑顔に変えるクレーム対応～

講 師　谷 厚志（たに あつし）

【制作・著作】一般社団法人日本クレーム対応協会
複製・再販売・オークションへの出品を禁じます

谷 厚志のプロフィール

“怒りを笑いに変える”クレーム・コンサルタント

学生時代は、関西を拠点にタレントとして活動。
しかし、売れない時期を経験し芸能界を引退する。

サラリーマンに転身し、企業のお客様相談室
に配属。2，000件以上のクレーム対応に接し、
「クレーム客をファンに変える対話術」を確立。

現在は、クレームで困っている企業のために
全国でコンサルティング活動を実施。
圧倒的な経験知と人を元気にするトークが
クチコミで拡がり、年間200本の講演に登壇する。

（一社）日本クレーム対応協会の代表理事。

◇ メディア出演実績
フジテレビ「ホンマでっか！？TV」企業クレーム評論家

◇ 講演・研修実績
総務省　東京都庁　NEC　サントリー　積水ハウス

◇ 主な著書

失敗しない！
クレーム対応100の法則

超一流のクレーム対応

ピンチをチャンスに変える
クレーム対応術

損する言い方　得する言い方

本日の研修のゴール

◇ クレーム対応の心構えを学ぶ

◇ クレーム対応の5ステップを覚える

◇ 組織でクレーム対応する方法を知る

クレーム対応の心構えを学ぶ

■ クレームは、（　　）と捉える。

■ クレームを炎上させる人の共通点とは・・・。

■ 何故、クレームに感情的になってしまうのか？

お考えください

クレームを言った際、どう対応してもらうと満足するか？

クレーム対応の５ステップを覚える

１、 お詫び

２、 共感する

３、 事実確認と要望確認

４、 解決策の提示

５、 魔法をかける

クレーム対応５ステップ

１、お詫び

謝罪は先手必勝！（　　）を使う。

「ご満足いただけなかったようで、申し訳ございません。」

「どのようなことがございましたか？」

何に対してお詫びしているのかを明確にし、

話を聴く姿勢を見せる。

クレーム対応５ステップ

２、共感する

共感のあいづちをうち、（　　）を目指す。

「そうでしたか。」「さようでございましたか」

「そのようなことがあったのですね。」

「お話、よく理解しました。」

「解決して欲しい」以上に、

（　　）からクレームを言う。

クレーム対応５ステップ

３、事実確認と要望確認

① いつ・どこで

② 何があったのか＜事実＞

③ 何に対して怒っているのか？

④ どうしたいのか＜要望＞

クレーム対応５ステップ

４、解決策の提示

全て話しを聞いた上で、（　　）を得て解決策を提示。

「これからの事に関しまして お伝えしたいことがあるのですが、
私から話をしてもよろしいでしょうか？」

司法書士の対応への不満があった場合

「今後、同じご指摘をいただかないよう組織で共有し、業務の
改善に努めて参ります。ご了承いただけますでしょうか？」

クレーム対応５ステップ

５、魔法をかける（ 怒りを笑顔に変えるクロージング方法 ）

クレーム対応の最後は、お詫びの言葉では終わらない。

「私共の至らない点をご指摘をくださり、誠にありがとうございました。」

クレームを言った人から

（　　）してくれた人に変える！

クレーム対応５ステップ

１、 お詫び

「ご不便をおかけしまして、誠に申し訳ございません。」

「もう少し詳しくお話をお聞かせください。」

２、 共感する

「そうだったのですね。」「お話、よく理解できました。」

３、 事実確認と要望確認

「私共の対応が至らず、心苦しい限りです。」

４、 解決策の提示

「今後のことに関して 私から話をしてもよろしいでしょうか？」

５、 魔法をかける

「私共の至らない点、ご指摘くださり、誠にありがとうございました。」

突然ですが、問題です

”お詫びの言葉”をどれだけ知っていますか？？

・ご迷惑をおかけしました。

・ご不便をおかけいたしました。

・心苦しい限りです。

共感の言葉を覚えよう

■ 良き理解者になる

・〇〇様からご指摘いただいた内容、よく理解できました。
・お急ぎだったのですね。（お待ちいただいたのですね）
・その後はどうされたのですか。
・えっ！そんなことが！？
・お電話をいただいて、初めて知ることが出来ました。

・嫌な（大変な）思いをされたことと存じます。
・ご心配になるお気持ち、よく理解できます。
・そんなことがあると不安になりますよね。

知っておきたい！切り返しの言葉

■ 冒頭に「責任者を出せ！」と言われたら･･･。

「

」

■「SNSで拡散するぞ！」と言われたら･･･。

「

」

こちらに非がない場合の対処法

■ 反論する場合の効果的な切り返し言葉。

× 「しかし‥」「ですが‥」
○ 「　　」

■ 思い込み、勘違いのクレームには‥‥。

相手が勘違いしていることを理解してもらう。
その上で、こちらの対応も十分ではなかったと伝える。

ケーススタディ

契約者（50代男性・奥田様）から電話が入りました。自分では分からないことだったので、司法書士がいる時間にかけ直しをお願いしたところ、急に激怒された。あなたならどう対応しますか？

①「貴様！いい加減にしろ！！私は本気で怒ってる！話のわかる上司をスグに出せ！」

お詫びして、あらためて話を聴いてみると、以下の内容だと分かりました。

②「書類の件で分からないことがあり、今朝10時にそちらに電話をした。司法書士が外出中で戻りが11時だというので、また連絡すると伝えて電話を切った。

その後11時に電話をしたが今度は来客対応中だったので、何時に終わるかと尋ねたら12時の終了予定と言われた。昼休憩もあると思ったから、13時にまたかけると言って電話を切った。

それで今、13時に電話をしたのに、かけ直せだと！

これで私が電話するのは3度目だぞ！私を何だと思ってるんだ！いい加減にしろ！ 」

お考えください

①

②

ゴネる 相手への対処法

■ 解決策は（　　）できるようにする。

① できること、できないことを提示する。

② 対応できない理由・背景を伝える。

③ 過去事例を用いて、最終結論を出す。

暴言を吐く 相手への対処法

■ 恐怖で頭が真っ白になって言葉が出てこない。

「〇〇様のお言葉で怖くなってしまって、
何と申し上げたら良いのか分かりません･･･。」

■ それでも暴言がとまらない･･･。

「

」

組織でクレーム対応する方法を知る

■ クレーム対応マニュアルの作り方。

参考例：　１次対応は（　　）まで。

（　　）で対応する。

（　　）まで話を聴く。

どこまで対応するかを決めておく。

■ よく起きるクレーム上位3つの対策を練る。

今日から実践すること