

## クレーム電話

---

ある日、取引先からクレームの電話が……。しかし担当者は不在。  
あなたならどうしますか？

---

### ● インストラクション手順例

- 1) (各グループにシートを配布：人数分+1枚)
- 2) 「まず、シートのケースについて、各自、自分の考えをまとめ、シートにメモしてください。時間は約15分間とします。」
- 3) 「次に、グループ内で1人ずつ自分の考えを発表した上で、ケースについて討議してください。時間は20分間とします。」
- 4) 「最終的に、グループとしての意見を、余っているシートに記入します。」(模造紙に書いてもよい)
- 5) 「各グループの代表者がグループの意見を発表します。」

\* 3ページ目に、ケースのポイントをまとめていますので、コメントの参考にしてください。

グループ	
氏名	

## ■クレーム電話

午後一番で電話を取ると、A先輩が担当しているZ社からの「先日納品された商品の仕様が、A先輩の説明と違うようだ」というクレームの電話だった。

あいにくA先輩は外出中で夕方まで連絡が付かないため、その旨を伝えると「誰かわかる人間はいないのか」と余計に怒らせてしまった様子。自分の商品知識では対応できないと思われたので、隣の席のB先輩に対応の仕方を尋ねると「A先輩のお客なんだから、彼に任せればよいよ。下手に対応するとお前の責任になるぞ」という返事。

このまま電話を切るわけにもいかないし…さて、あなたならどうする？

◇あなたが考える対応の仕方

---

◇このケースから感じたこと

---

## ● 対応のポイント ----- 〈クレーム電話対応編〉

### ○誠意をもって謝ろう！

たとえどんなに理不尽に思われるクレームであろうと、当社との関係の中でお客様が困っていることに変わりはありません。まずは誠意をもって謝りましょう。そしてお客さまの言い分を最後まで聞き、なぜ怒っているのかを理解するよう努めましょう。相手の感情が高ぶっているときにはなおのこと聞きに徹し、感情が静まるのを待ちます。

### ○自分の名前を名乗ろう！

「私は〇〇と申します」とはっきり自分の名前を名乗りましょう。あなたがクレーム電話をかけることを想像してください。相手がしっかり自分を名乗る時には安心するはずです。

### ○勝手な判断は間違いのもと！

よくわかりもしないのに、勝手に物事を判断するのはやめましょう。ちょっとした間違いで、もっと大きなクレームに発展するかもしれません。

### ○その場逃れの曖昧な対応はやめよう！

時と場合によっては、その場しのぎのテクニックも必要なことがあります。それはある程度1人前になり、事後処理に責任が持てるようになってからのこと。

新入社員時代には、その場逃れの曖昧な対応は慎みましょう。

### ○クレーム内容はメモしておこう！

後で対応を検討できるように、クレーム内容や先方が言われていることをしっかりとメモしておきましょう。たとえ専門的な内容はわからなくてもメモして復唱するくらいはできるはずです。