

特集

# クレーム対応のポイントと再発防止策



業種・規模を問わず様々なクレームが頻発し、対応の仕方が大きな課題になっています。どのような企業でもクレームから逃れることはできません。最近では、悪質クレマーも増え、各企業の大きな悩みのひとつになっています。対応を一步間違えると、二次クレームになりダメージがさらに拡大する場合があります。今回は、そんなクレームの実態と対応ポイントを人財教育アシスト代表の山田泰造氏にわかりやすく解説していただきます。

## クレームの種類

- 1 苦情** 不利益を被って不満を言ってくる
- 2 サイレントクレマー** 不満を言わずに帰ってしまう(口コミで悪評を流す)
- 3 忠告** 親切に教えてくれる人を装う(最初はやさしい言い方をしたが徐々にクレーム化)
- 4 悪質クレマー** 悪意で言いがかりをつけてくる(金品が目的の場合が多い)

## 対応者への影響

- 1 大小問わずパニックが起きる** 適切な対応ができないと、次のクレームが発生する
- 2 トラウマになることも** 立ち直れずに引きずると、業務に影響する
- 3 口コミが発生する** 予想外に拡散し失客につながる

次ページでは、クレームの正しい対処法と防止策、悪質クレマーへの対応をわかりやすくご紹介します。

クレームには、普通に私たちがクレームと呼んでいる「苦情型」から、感情的になって長時間文句を言う「困った苦情型」、悪意で言いがかりをつける「悪質クレマー」など、いろいろな種類のクレームがあります。そして、クレームを受ける側が、適切に対応できない場合は、トラブルに発展することが多いのです。

## クレームからトラブルに発展



人財教育アシスト 代表  
クレームアドバイザー

山田 泰造

やまだ たいぞう

日本大学経済学部卒。  
社員教育研修所で23  
年間指導教官を務める。

多くの業界で採用・人財育成・クレーム対応を担当し、現在、全国の経済団体・企業で人財育成・クレーム対応の研修を実施している。



東京商工会議所ビジネスセミナー  
110回 全1,200回を達成。

【人財教育アシスト】

クレーム対応研修以外にも、社内教育や研修に関するあらゆるニーズにお応えします。

〒153-0065 東京都目黒区中町 1-18-3

TEL 03-3711-7670

E-mail jinzai@b03.itscom.net

URL <http://www.jinzai-kyoiku.com/>

受付時間 9:00 ~ 18:00



# クレームの適切な対処法と再発・未然防止の方法

## クレーム発生の原因

お客様の期待を裏切ってしまったことが最大の原因です。つまりヒューマンエラー（人為的過誤やミスのこと）なので、十中八九こちらに非があります。本来、クレーム対応は難しいのですが、多くが二次クレームになっています。対応の仕方を間違えてお客様を「イラッ」とさせヒートアップさせてしまっているのです。

### 初期対応での失敗例



疑う・プライドを傷つけるなどの言動があると当然相手を「イラッ」とさせてしまいます。クレームは十中八九こちらに非があると考えて対応すれば、こんなことにはなりません。

初期対応で大切なのは冷静になることです。お客様が興奮して怒鳴り込んできても、攻撃ではなく、「困っていらっしやるのだ」と考えれば二次クレームに発展することはありません。そして、「自分がお客様ならどうしてほしいか」と考えると解決方法が自然と見えてきます。

## クレームの対応 必須5箇条

1. **アイコンタクトをして、神妙に謝る。**  
(誠実さが伝わる)
2. **メモを取りながら拝聴する。**  
(真剣な姿勢が伝わり信頼されます)
3. **否定や遮りをしない。**  
(相手を傷つけない)
4. **相槌やクッション言葉を使う。**  
(相手に共感が伝わります)
5. **立場を入れ替えて考える。**  
(相手の立場で、どうしてほしいのかを考えると対応法がわかります)

この人は話しやすい人という印象を伝える!

責任範囲を超える執拗な要求には、相手に被害届の提出を勧めることもひとつの手です。無理難題を言ってくる人が、警察に被害届は出せないからです。

- ① 対応とは、言いなりになることではない
- ② できること・できないことをはっきり伝える

## 過剰対応していませんか?



過剰対応をすると、コストが掛かり、別のケースでも、せざるを得なくなります。

早く済ませたいとか、怖いからという理由で通常と異なるサービスの提供を絶対にしてはいけません。シビアに対応することが求められます。

### 二次クレームとは?

クレーム発生時の対応が不適切だと、お客様に感情的なしこりを残し、二次クレームが起こる場合があります。配慮を欠いた言葉・態度がお客様を戦闘モードにします。個人攻撃から始まり、会社の教育体制にまでおよびます。人当たりを柔らかく、聞き手に徹することがポイントです。

#### 絶対にやってはいけないこと!

1. **自己防衛** → 言い訳・逃げ腰などは追及されます
2. **反論** → 戦闘態勢にしてしまいます
3. **責任転嫁** → 誠意を疑われます
4. **苦し紛れ** → 後で困ります

これらを念頭に対応すれば二次クレームを避けることができます。お客様のお困りの状況を理解して、共感を示すことが大切なのです。

### 電話、メールのクレーム対応ポイント



1. 待たせない
2. たらい回しにしない
3. テレビ電話のつもりで
4. 電話をいただいたことへの感謝を伝える
5. メールには迅速に対応する
6. ややこしいメールから先に

苦情やクレームに対応するとき、恐怖や緊張から及び腰になりがちです。お詫びや謝罪を的確に行うためにも、お客様の話をよく聴くことが大切です。

## 悪質クレマーの撃退法

最近、多くの業界で悪質クレマーの被害が多発しています。よく使われるセリフに次の3つがあります。

### 対応例

これを言われると、追い詰められて金品・サービスの過剰提供をしてしまうケースが多いのですが、**投げ返すボール(対応例)**があります。悪質クレマーの攻撃に対して、適切なボールを投げ返せば撃退することができます。

1 誠意を示せ

2 社長を出せ

3 首にしろ

1 「誠意とはどのようにすればよろしいのでしょうか？」

と具体的な言葉を求めれば、相手を困らせることができます。

2 社長を出してはいけません！

なぜなら後に引けなくなるからです。もし出てしまった場合は、「社長と申しましても組織なので色々相談させてください」と言えば、どこに相談するのだろうと相手が不安になります。

3 「私共の教育が行き届いておりませんでした」

私共が責任をもって教育して参ります…とすることにより、「これは人事の話で、あなたが口を出すことじゃないよ！」と相手をシャットアウトすることができます。

刑法の知識も持っておきましょう。

なぜなら、相手は刑法の知識を必要最小限持っているからです。

### クレーム対応に役立つ刑法豆知識

|         |  |
|---------|--|
| 威力業務妨害罪 | 大声を出し続けてスタッフが怖がったり、他のお客様に迷惑がかかり、業務が継続できなくなると適用。    |
| 偽計業務妨害罪 | 噂や未確認の情報を流したり、人を欺いたり人の錯誤を利用して業務を妨害すると適用。           |
| 恐喝罪     | 脅迫などにより、金銭を要求して受け取った場合に適用。                         |
| 不退去罪    | 担当が十分に謝罪、説明をした後に「お引き取りを」と言っても、合理的な時間を超えて故意に居座ると適用。 |
| 強要罪     | 土下座や謝罪文を要求し、極めて暴力に近いと判断されると適用。                     |

### 心に留めておくこと

- ① 悪質クレマーは、言葉で脅してきますが命を奪おうとは思っていません。落ち着いて毅然とした態度を崩さなければ大丈夫です。
- ② ICレコーダーを活用し、会話を録音することも有効です。
- ③ 警察は「不当な要求があれば110番してください」と言っています。これらを頭に入れておけば安心して対応ができます。

### まとめ

クレームは会社の利益に大きなダメージを与えます。その場限りの対応で済ませている企業が残念ながら未だあります。**適切な対応とともに、再発させない・起こさせない**ことができれば大丈夫です。

再発防止策・未然防止策が、まだできていないという会社は**今すぐ3点セット**を実行して、クレームと決別してください。「あとで」ではなく「今から」の気持ちで始めて、経営トップを含め全員で共有しましょう。

### 未然防止も必須

お客様の期待を裏切らないための準備をすれば、クレームの発生は激減します。先回りして、クレームの発生を未然に防ぎましょう。

### 再発防止は不可欠

クレームの問題は対応だけではありません。その場で済ませてしまうと必ず再発してしまいます。なぜなら、根本原因を解消していないからです。社員のモチベーションが低下し、風評被害も起こり、顧客の減少・売り上げの低下に直結していきます。

### 未然防止の3点セット

1. **リサーチ**  
同業・異業種をリサーチして情報を収集する。
2. **ミステリーショッパー(覆面調査)**  
ミステリーショッパーを活用して改善する。
3. **お客様の声**  
お客様の声を集めて対策を立てる。

### 再発防止の3点セット

1. **クレームカード**  
クレームカードを作成して全社で情報を共有する。
2. **対応マニュアル**  
対応マニュアルを作って、ケースごとの対応を習得する。
3. **ロールプレイング**  
現実にかかる場面を想定。役を演じて疑似体験をすることで、対応力を高める。