

傑作新聞

8月号

金曜日



発行所：マスターピース・グループ(株)
 発行者：秘書室 林 摩衣
 連絡先：03-5442-7111(代)

イザツという時MPG

クレームと聞くと、一般的には聞いてしまいがちですが、そんなクレーム対応にも、実はステツプがあります。今回はその対応法則を2紹介します。

さて、以下の文章を読んで、あなたはどうか感じますか？へそれによってあなたのクレーム対応力が分かってしまいます。

お客様「パソコンが壊れたのですが……」

対応者「それは取り替えて頂きます。」「何か足りない」と感じませんか？このような対応では、クレームが発生します。

この対応の中で、対応者は「壊れたパソコンを無償で交換する」と言っているにもかかわらず、なぜそれは、この対応には、パソコンが故障を起した事情や、お客さまがご苦勞されたことに對する

同情、お客さまへのお詫びが含まれていません。クレームをうまく収めるためには、対応を5段階に分けて進める必要があります。

①心理解解：クレーム解決の糸口は、まずお客様の話を最後まで聞くことです。お客様は「話を十分に聞いて貰えた」とことに満足し、解決策の提示に對しスムーズに話が進みます。感情的にならばなるほど、聞き役に徹し感情が収まったときを見極めて冷静になって対応する必要があります。

②お詫び：お客様からクレームの話の区切りがついたら、終了した段階で「お話し下さいまして、誠にありがとうございます」といいます。「大変ご迷惑をおかけ致しまして申し訳御座いません」「ご迷惑をお掛けし、お詫び致します」などお客様に配慮し、真摯な謝罪を行う。★お詫びの言葉の前に「聞」を入れると、よりお詫びの言葉が際立ちます！

③原因・事実確認：お客さまの話の中から「いつ」「どこで」「誰が」「何を」「どのよう」に「どのくらい」(4W2H)だったかという、客観的な事実を見つけて、引き出して事実関係を把握することから始めます。

④解決策・代替案の提示：各窓口として何がどこまでできるのかを判断し、積極的な姿勢で解決策を提示して理解や納得を得るとともに、迅速に実行し早期解決を図りましょう。★対応スピードで対応の印象が決まる可能性大です！

⑤再度のお詫び・感謝：解決したら、できるだけ良い雰囲気での終話することが大切！

クレームに触れたときに多くの人は「怖さ」を感じてしまい、萎縮して「何も言わない」か、早く逃れようとして「解決策」をすぐ提示してしまいがちです。しかし、最初の「心理解

解」のステツプを抜かしてしまうと、お客さまの「気持ち」が収まらず、さらにクレームが大きくなってしまいう可能性ががあります。

クレーム対応の時こそ、冷静さと客観的視点が大切です！その為には、日々よりクレーム対応の手順を見につけておくことが大切だと思います。

■文責：東京コンタクト センター/松尾

皆様からの声をお待ちしております！
 良いこと悪いこと、傑作新聞への要望・感想どんなことでも結構です。ぜひ声をお聞かせ下さい。TEL・FAX・ホームページ、どこからでも結構です。
 TEL: 0120-8114145
 (平日10時~18時)
 Fax: 03-5442-7112



青下事

アバウトなのが常識

日本の「常識」つまり「Common sense」が、インドでは全く通じない。全てがアバウトの様な気がする。その例をいくつかご紹介する。①インド時間という言葉があるのもその現われだ。ビジネスでも約束の時間に平気で1時間は遅刻してくる。確かに、日本と違って電車もバスもタクシーも定刻には動かないければ、オート乗降時10分は格闘(交渉)しなければならぬ。例え遅れても申し訳そうな仕事もない。

「Approximately...」

「...この場面でおよそはおかしいだろ!と突っ込みを入れたくなる。」
③買物に行った際、レジに並んでいると、並ぶほうが馬鹿だと言わんばかりに堂々と割り込んでくる。コーラとタバコを買った後、15分待たされた。仕舞いにお釣りの2ルピーが無かったのか、鉛を2つくれてニコッと笑った。あまりの対応に思わず突っ込みました。
これらの様に、常識では話せばわかると思ってしまうが、共通の世界があまりにも違いすぎることに気づいてしまった。郷に入っては郷に従え、それ日本人としての常識を忘れずにいたい。

■文責:インドセン
ター長/阿部

あの日あの時。

涙が出るちよっといひ話...

担当になって以来、「媒体業者さん」と呼ばれ続け、1年かけて初めて「古西さん」と呼ばれた時、本当に感動した。出合いは入社1年目の12月、とにかく会社の先輩方はいすゞの会社だよ」としか言わなかった。何がすゞなのかというところ、体育会系の実力主義、且つ「任せて頂けるお仕事の量」もすゞだった。幸いなことにお仕事も少しずつ増えていき、気が付けばそれまでの自分の実績を上回る程になっていった。並行して大きなミスもした。お取引先との兼ね合いで、媒体の代理店を変えろと言われ、今までやってきたこと全てがダメになりそうになった。ことや、お客様のミスを被りひどい罵声を浴びせられたこともあった。お客様の期待以上の結果を常に出し続け信頼を得ることで、1ヶ月目にはお客様が出稿する広告の5%程のお仕事しか頂け



ていなかったものが1年後には95%にまで達した。結果を出し続けたことで担当者の方は昇格もした。
「お付き合いが始まって1年目になりますね」というメールがある日ふと届いた。そこには食事のお誘いと共に「古西さんをパートナーとして、一緒に歩んできてよかった。本当にありがとう。本当にありがとうございしました。またお互いの夢のために頑張りましょう!」という言葉が書いてあった。業務メール等以外で、初めて人と人の付き合いで「古西さん」と呼ばれた気がした。
池袋メトロポリタン口からガードレールを抜けお客様のところへ向かうあの道、悔しくて泣いたこともあった。でも、あの悔しさや涙も、その一言で全て吹き飛んだ。僕も、あなたに会えて良かった。

編集後記

今年で日伯(日本・ブラジル)移民100周年を迎え、来る9/15横浜赤レンガ倉庫にて、記念イベントが開催されます!ブラジルをこよなく愛する、鳥唄で一世を風靡したTHE BOONのボーカル、宮沢和史氏が出演します。マスターピースはそんな宮沢氏を応援し、当日のイベントにも参加して参ります!9/15は是非赤レンガまで遊びに来てください☆

■文責:人材ソリューション
部 マネージャー
古西