

なんだ・かんだ

◆お客様の理解を得るクレーム対応の心得(セミナー報告)◆

●クレームとは、当然の権利として要求、主張する事+批判、不満、苦情、憤りである。ことにお客様に「憤り」を感じさせてはいけません。また、別の観点から見ると、私たちにとってクレームは、お客様の要求や期待であり、将来の課題を教えてくれているもので、商売のヒントである。と、クレームを定義しています。

そして、クレームが発生する状態とは、過去の不満の累積が限界を越えた状態であり、バケツに水(不満)を溜めていて、バケツの容量を越えた部分だけが溢れるのではなく、少しずつ溜まったバケツの水が一気にひっくり返ってすべて吐き出された状態である。と言うことです。例えば、①初めて会った時に挨拶が気に入らなかった。→②見積の説明の時にサンプルを忘れてきた。→③工事に入って1日の終わりの片付けが良くない。→④打ち合わせた仕様と違った。そして、④の時点でクレームが発生した。この時点で、お客様は④の事だけで起きているのではない。それまでの①~③までの過程を含めて怒っている。従って、④を解決するだけではクレームは解決しない。と言うことです。このことは至極納得してしまいました。

クレームの種類として、遅い、忘れた、間違えた等の言いやすいクレームよりも、接客態度が無愛想、無神経、無関心。また、商品や機能がわかりにくい、使いにくい、格好悪い等、人によって感じ方に差があり、言いにくい・気づきにくいクレームが問題で、こういうクレームがバケツに溜まるクレームであり、注意しなければならぬ。

そして、いざクレームが起ってしまった時の対応は、

1. 初期対応

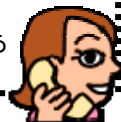
当然のことながら、クレームが起った時の初期対応が一番重要で、お客様の気持を察して、「だからこの様な言葉(クレーム)になるのだ」とお客様の気持ちに共感しなければならぬ。その上で、事実を把握して、本当は何を求めているのか?今何をすべきなのかを考える必要がある。この際決して言うてはいけない言葉は、「私には分からないので・・・」等、責任を回避する言葉だそうです。

2. 迅速対応

取り急ぎ今何をすべきなのか、提案して納得してもらうのではなく、お客様の意思を尊重する様なアプローチで、「ご相談でございますが・・・」と言うような話し方が良い。

3. 組織対応

拡大を防ぐ為に、お客様の状態(情報)を同僚に伝え、情報の共有をし、万一对応者が変わる際は無責任な印象(たらい回し等)を与えないことが重要である。そして、挨拶・電話対応等基本を徹底する。できる人と出来ない人がいてはいけない。何より重要なのは、お客様にご理解いただく様に最後まで対応させていただく姿勢を示すことだそうです。仕事をすればクレームはつきものです。とかくクレームが出ると「うるさいお客だな」等と考えがちですが、一度考えをあらためて、お客様の立場で思考することが必要であるということです。



短い秋に・・・

今年の秋は短いと言われていますが、つい先日まで半袖を着ていたのが、ここ数日は朝方涼しいと言うよりも寒いと感じるようになって参りました。衣替えて秋物の服に入れ替えたばかりなのですが、そろそろ冬物も出さなければならぬようです。

秋はスポーツの秋・読書の秋・味覚の秋と色々な秋を楽しみたいと思えます。私はこの短い秋に3つとも駆け足で楽しんでしまいました。読書については、先週の終末にビジネス書・伝記・科学ものと違うジャンルの本を3冊一気に読んでしまいました。また、スポーツについても、私は足が悪いのでゴルフは年に2回程度しかやらないのですが、先週は5日の間にその2回をしてみました。(スコアはメタメタでしたが)また、内一回は温泉旅館に前泊してのゴルフだったので、ゴルフの前日は旅館で秋の味覚を堪能した次第です。非常に充実した1週間でした。

今年の冬は寒さが一段と厳しいということですが、この充実感を持ったまま寒い冬を乗り越えていきたいと思えます。

代表取締役 服部 敏一郎

新 商 品 ?

● 断熱塗料 ●

ここ10年来当社では断熱塗料の工事施工を行って来ました。そんな中、断熱塗料についての要望がかなりありました。断熱塗料は太陽光の赤外線を反射することにより、太陽が当たったものが発熱しないようにする反射塗料であり、断熱塗料ではありません。当社としては、塗装の塗膜のような数百ミクロンの厚みと重量で熱を伝えない(断熱する)ことは不可能であるというスタンスで来ていました。ところが先日奇妙な現象を目の当たりにしました。

同じ厚さの鉄板を2枚用意して、1枚は断熱塗料を塗装(約300ミクロン)。もう1枚は一般塗装をして、下から熱を掛けていくと表面温度を非接触温度計で測ると両方とも同じように60℃・70℃に上がっていくのですが、鉄板の上を手で触ると、断熱塗料を塗った方はさわられるのですが、もう一方は熱くてさわることが出来ません。更に驚いたのは、上に氷を乗せると、一般塗料の方はみるみる溶けていくのに、断熱塗料はなかなか溶けません。再度表面温度を測っても両方とも同じ温度です。

現在、この手品の解明をしている最中ですが、当社で理解ができ次第、この不思議な塗料を皆様にご紹介させていただこうと思っています。



■ 定年退職、ご苦労様でした。 ■

今月の15日当社営業部社員の田口秀人が定年を迎えました。新卒で入社して以来40年という長きにわたり当社一筋に勤め上げてくれました。非常に真面目な人間で、仕事は養殖をされている業者の方へ、魚を育てる網に牡蠣や藻が付着しないように加工を施すのですが、この営業から加工そして配達までを行っています。朝は5時前から漁に出る前のお客様を訪問し営業をしています。とても真似の出来るモノではありません。今はだいぶ業者さんも減りましたが、最盛期は当社の稼ぎ頭として活躍してくれました。

今後は継続して当社に残りますが、健康第一で頑張ってください。ひとまずご苦労様でした。



本レターのご提供に付きまして、ご不要・ご迷惑という方に付きましては、その旨ご一報頂きたいと思えます。次回からの発送を中止させていただきます。

・ 株式会社チキリ
静岡県駿東郡清水町卸団地 73

Tel 055-971-9610 Fax 055-973-1534

E-mail gen@chikiri.com URL http://www.chikiri.com/