THANKS （VOL. 339）

BUSINESS NEWS LETTER

発行日：２０２５年９月１日
発行者：有限会社ｻﾝｸｽﾏｲﾝﾄﾞｺﾝｻﾙﾃｨﾝｸﾞ
連絡先：〒359-0043
埼玉県所沢市弥生町 1792-10
TEL:04-2936-6149

特　集

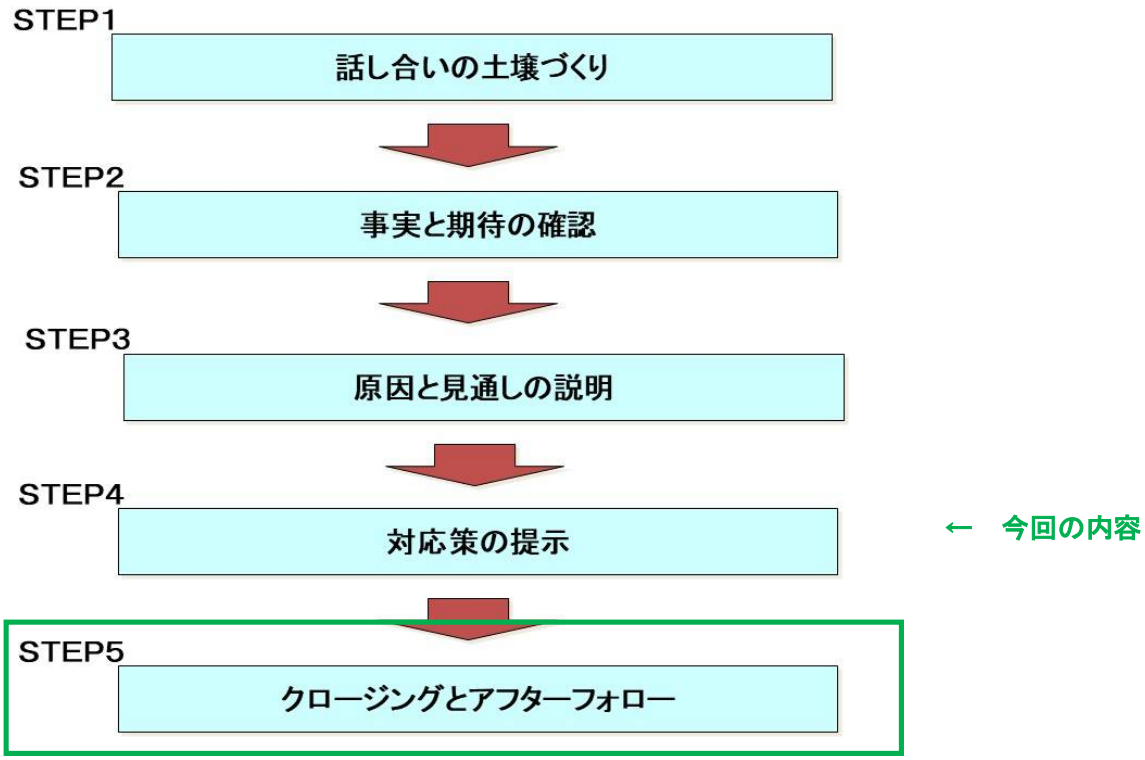
「顧客志向に基づく提案型営業の基本㉞」　・・・クレームの対応方法⑤

長きに渡って「顧客志向に基づく提案型営業の基本」というテーマを特集してきましたが、いよいよ今回で最後です。
前回に引き続き、営業担当者として必須となる「クレームの対応方法」について解説します。

なお、本誌のバックナンバーは、以下のサイトでご覧になれます。
http://www.thanksmind.co.jp/newsletter.htm

１．これまでの復習

クレーム対応の基本手順



← 今回の内容

ＳＴＥＰ１：話し合いの土壌づくり　･･･話をする気／聞く気になってもらう

①　真剣に謝罪する
②　傾聴する（一生懸命聴いている姿勢をみせる）
１）お客様の話を最後まで聴く　（途中で遮らない）
２）「共感」している気持ちを示す

ＳＴＥＰ２：事実と期待の確認　･･･相手の気持ちを理解する

①　「５Ｗ２Ｈで事実を確認する」
②　相手の期待（求めていること）を把握する

ＳＴＥＰ３：原因と見通しの説明　･･･状況を理解していただく

①　トラブルの原因を説明する
②　今後の見通しを説明する

ーーーーここから前号の復習（詳細は前号参照）ーーーー

ＳＴＥＰ４：対応策の提示　･･･お客様に納得してもらう

①　お客様に「押しつけ」と思われないようにする

１）対応策の提示の前にお客様の「了解」を得る

原因と見通しを話したら、一旦、お客様の疑問等を聴きます。
そして、その上で、対応策の説明に入ります。

２）お客様に選択肢・代替案を提示する（できれば）

一案だけ提示して、「これでお願いします」というのは、お客様にとっては「押しつけ」です。
できれば、複数案（二案でＯＫ）提示して、お客様に選んでいたくようにしましょう。

３）それぞれの代替案についてメリット・デメリットを説明する

２）で提示して代替案それぞれについて、メリット・デメリットを説明します。

４）当社としての見解を示す

単に選択肢を提示するだけでは不足です。　お客様の立場で考え、当社としての見解を示します。

②　「今後（将来）の対策」を示す

営業担当者の中には、今回の対応策の提示だけで終わってしまう人も多いですが、これだけでは、不足です。
今回のクレームへの対応策は必要ですが、より大事なことは、「今後（将来）の対策」を示すことです。

＜次号に続く＞

ＳＴＥＰ５：クロージングとアフターフォロー　･･･クレームを信頼につなげる

クレーム対応では、まずは、今回のクレームについてお客様にしっかりと納得していただくことが何より大切です。
しかしながら、「雨降って地固まる」ように、できれば、今回の機会を通して、更なる信頼関係を築きたいです。
そのためには、クレーム対応の「終わり方（クロージング）」と、「終わった後（アフターフォロー）」が大事です。

①　最後にお客様に感謝の気持ちを伝える

クレーム対応を終了する際は、必ず、お客様に感謝の気持ちを伝えましょう。
どんな人でも、感謝されて嫌な気持ちになる人はいません。
本誌３３２号で、「注文をいただいた時には、出来る限り速やかに感謝の気持ちを伝える」ことを説明しましたが、この場面でも同じです。

「お許しいただきまして、本当にありがとうございます」
「ご理解いただき、本当にありがとうございます」

②　後日お会いした時に、再度「お詫び」「感謝」の意を示す

クレーム対応の後も、しっかりと反省している姿を見せることで、信頼関係を築きます。

「先日は、大変ご迷惑をおかけいたしました。　当社としても、とても良い勉強になりました。
これからも、よろしくお願いします」

参考：クレーマー（理不尽なクレーム）への対応方法

クレームの中には、クレーマーによる理不尽なクレームがあります。
実は、近年、こうしたクレームが非常に増加していて、対応に苦慮している方も多いです。
今回の特集の最後に、このゆようなクレームへの対応方法を解説します。

（１）理不尽なクレームの例

理不尽なクレームの代表的な例は以下の通りです。

①威圧的／攻撃的な表現
「責任者を出せ！」　「お前じゃ話にならない！」「どう責任を取るつもりだ！」
「今すぐ対応しろ！」　「誠意を見せろ！」

②過剰な要求につながる表現
「タダにしろ！」「商品を交換しろ！」「お金を返せ！」「慰謝料を払え！」

③感情的・脅迫的な表現
「こんな会社、つぶれてしまえ！」「ＳＮＳに書いてやる！」「消費者センターに言うぞ！」
「マスコミに知らせるからな！」「訴えてやる！」「客をなめているのか！」

④正論を振りかざす表現
「客の言うことが聞けないのか！」「普通はこうするだろ！」「常識だろ！」

（２）なぜクレーマーが増えているのか？

上述の通り、近年クレーマーが増加していますが、主な理由は以下の通りです。

①社会的なストレスの増加

今の時代は「ストレス社会」と言われています。
仕事や家庭で様々なストレスを抱える人が増加する中で、弱者に対して、「ストレスを発散したい」と考える人も増えています。

②過剰な権利主義の風潮

消費者契約法、個人情報保護法等、近年、顧客を守る法律がどんどん制定されています。
こうしたことから、「このくらいしてもらって当たり前」という意識を持つ顧客が増えています。

③ＳＮＳでの受信、発信機会の増加

今の時代、ＳＮＳを通して、様々な情報が飛び交っています。
そうした情報の中には、「このような対応をしてもらった」というものも多いです。
ハッキリ言って、かなり「盛った話」も多いですが、そうしたものを読むと、「自分も同じように対応してもらいたい」と思う人が増えてしまいます。

（３）クレーマー（理不尽なクレーム）への基本的な対応方法（留意点）

クレーマーに対する基本的な対応方法（留意点）は以下の通りです。

①論理的に説得しようとしない

クレーマーに対して、論理的に説明し、説得しようと思っても無駄です。
逆に相手がどんどん頑なになり、収拾がつかなくなります。
特に、避けるべき言葉が、**「Ｄ言葉」**です。

Ｄ言葉：　「だって」「ですから」「でも」

クレーマーに対しては、「暖簾に腕押し」的な対応の方が好ましいです。
そのために有効な言葉が**「Ｓ言葉」**です。

Ｓ言葉：　「失礼しました」「承知しました」「すみません」

クレーマーが、「これ以上、言っても無駄だな」と思うような対応をしましょう。

②強要は、きっぱりと断る

①のような対応をしていると、クレーマーがイライラしてきて、以下のような強要になる言葉を使ってくることがあります。

強要の言葉の例

「責任者を出せ」「担当者をクビにしろ！」

こうした、強要に対しては、きっぱりと断りましょう。

「今回の件は、私が全権を委任されております」
「人権上、そうしたことはできません」
「お客様のお話は、強要になり、違法となりますが・

③安易に事を片付けようとすることは厳禁

例えば、クレーマーの要求が、それほど大きく無い場合等、「面倒なので要求をのんでしまおう」と考える人がいます。
これは、非常に危険です。

味をしめたクレーマーが、また同じようなクレームを言ってくる可能性が大きいです。
また、ＳＮＳで発信されてしまったら、同じようなクレーマーを、どんどん引き寄せることにも繋がります。
たとえ要求の程度が小さくても、理不尽なクレームは、安易に対処しようとすることは厳禁です。
もし、クレーマーが、なかなか納得しない場合は、以下のような話をして、その場を終わりにしてしまいましょう。

あとがき

「海のレジャー　海水浴は少数派」
夏の風物詩、海水浴が遠のこうとしている。　レジャーの多様化に加え、気候変動による砂浜の消失や海水浴場の閉鎖が続いているためだ。　かつて３人に一人が楽しんだ海水浴はレジャーの主役ではなくなりつつある。

「地域のミスコン　性別不問」
地域の観光や特産品のＰＲ役を決めるミスコンテストに変化の波が押し寄せてきた。　性別を不問にしたり、未婚の要件を廃止したりする動きが全国的に広がってきている。
多様性を重視する時代の流れや人口減少による「なり手不足」が背景にある。

・・・日本経済新聞（2025 年 8 月 4 日　朝刊）

上記の二つの記事は、同じ日の日経新聞に掲載されていたものです。
昭和世代の私から見ると、時代の変化を改めて痛感します。

私の大学時代、夏といえば海水浴。
新たな出会いを求めて、「いざ海へ」。
「肌が白い奴はモテない」なんて思いから、コパトーンを全身に塗って、浜辺で甲羅干しをしていました。

私の高校では、文化祭の際に「ミス西高」「ダンディ西高」という、いわゆるミスコンテストを開催していました。
まずは、クラスの中で投票してクラス代表を決めて、文化祭の際に、全校のナンバー１を発表します。
生徒全員の投票ですので、文化祭の前には、皆が、各クラスを渡り歩いて、それぞれのクラス代表を見に行くので、廊下が大渋滞していました。

昭和ですよね・・・
しかし、今の時代、甲羅干ししている奴は稀の稀。
猛暑の中の甲羅干しは、今や「自殺行為」と思われます。
レジャー白書によると、海水浴の客数は、ピークだった１９８５年の３７９０万人から、２０２３年には、４３０万人へと約９分の１に減ったそうです。

ミスコンも同様。
「LGBTQ」や「ルッキズム」を懸念して、学校側としても、当然、黙認できないでしょう。

昭和人間の私にとっては、正直言って、「考え過ぎでは・・・」「寂しいな・・・」という思いがあります。
しかしながら、やはり、これは仕方が無いこと。
時代の流れに反抗しても、勝ち目がありません。
「変化できるものだけが生き残る」
進化論のダーウィン博士の通り、常に変化を受け容れる姿勢が大切でしょう。

本誌に対する率直なご意見、ご感想をお待ちしております。