



誠実な活動

お客様からクレームを受けたら？

【研修について】

- ・ 本研修の目安時間は、15分間です。
- ・ 講師の指示に従って、本資料を読み進めてください。
(勝手に本資料を読み進めないでください。)

【本研修の目的】

- ・ 隣の人や、後ろの人と**意見交換をしながら**、学ぶことを目的としています。積極的に発言しましょう。

お客様からクレームを受けたら？

CASE1 お客様からクレームを受けたら？

Aさんは、パソコンのカスタマーサービスを担当しています。ある時、パソコンの動作がおかしいというクレームの電話を受けました。お客様は電話口でかなり怒鳴っており、その勢いに焦ったAさんは、お客様の話をよく理解しないまま、「恐らくこうすれば大丈夫です」と、あやふやな対処法を伝えて、電話対応を終わらせてしまいました。しかし、この説明は誤っていたため、後日、お客様から「カスタマーセンターにウソを教えられ、パソコンが作動しなくなった！」という新たなクレームが発生してしまいました。



Q1

なぜAさんは、お客様の説明をよく理解しないまま、このような対応をしたのでしょうか？

お客様からクレームを受けたら？

A

1

一刻も早く、この状況から解放されたいと思ったから



お客様からクレームを受けたら？

CASE2 得意先からクレームを受けたら？

営業部に所属するBさんが朝一番に取った電話は、同僚のCさんが担当する得意先からのクレームで、「納品された商品が、仕様と違う！すぐに連絡が欲しい！」という内容でした。あいにくCさんは外出中だったため、BさんはCさんのスマートフォンに電話をかけましたが、なかなか連絡がとれません。

結局、Cさんにクレームの件が伝わったのは、Cさんが帰社したその日の夕方で、Cさんは慌ててお客様に連絡をしましたが、「対応が遅すぎる！」と、大クレームに発展してしまいました。



Q2

なぜBさんは、Cさんと連絡がとれない時点で、上司に相談するなどの対応を取らなかったのでしょうか？

お客様からクレームを受けたら？

A

2

- ・自分のことではないから、関係がないと思った
- ・お客様からのクレームが、重大なことだと感じなかった

後でCさんから
連絡してもらえば
大丈夫でしょう

クレームだけど、日程的な余
裕は多分あるでしょ。最優先
じゃなくてもいいや

自分の案件じゃないか
ら、全然内容がわから
ないし

自分の仕事もあるし、
面倒なことには巻き込
まれるのは嫌だからね

Cさんが電話に出ない
んだからしょうがない。
やれることはやった

上司も忙しそうにしてる
から、報告するのは止め
ておこう



Bさん

Q3

AさんとBさんの対応は、
後に上司や会社が謝罪するなど、
大きな問題となりました。
誤ったクレーム対応をした場合、
会社はどのようなダメージを
受けるのでしょうか？

お客様からクレームを受けたら？

A
3-1

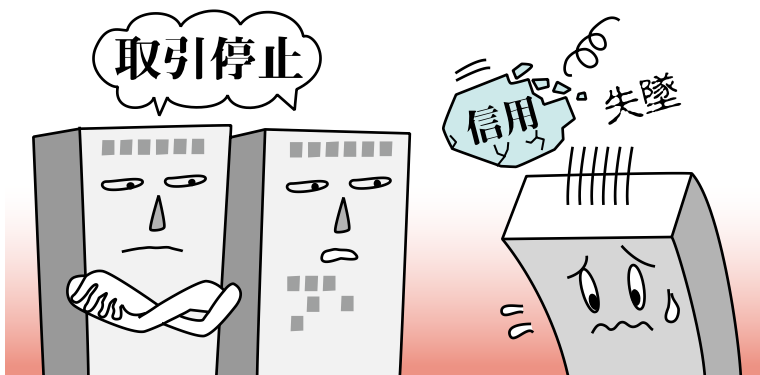
企業やグループ全体の大きなイメージダウン



インターネットや、SNS、ブログなどに書き込まれた情報から、多くの人にクレーム対応のまずさが広まってしまいます。

A
3-2

取引先との関係悪化



信用を失い、取引の減少や停止、また、内容によっては損害賠償を請求されるなど、甚大な被害が発生するケースもあります。

お客様からクレームを受けたら？

A

3

- ・話をしっかりと聞いて、クレームの内容やお客様の状況を理解する
- ・迅速に対応し、絶対に後回しにしない
(担当者でない場合は、責任をもって迅速に引き継ぐ)
- ・クレームの内容は、必ず上司に報告する
- ・万一、悪質な要求(金銭の要求など)があったとしても屈しない

**「自分が会社・組織の代表である」
という意識を持って
適切なクレーム対応を心がけましょう。**

お客様からクレームを受けたら？

Q4

**お客様や得意先などからの
クレームには、
どのような意識を持って
臨むべきでしょうか？**

お客様からクレームを受けたら？

A

4

- ・話をしっかりと聞いて、クレームの内容やお客様の状況を理解する
- ・迅速に対応し、絶対に後回しにしない
(担当者でない場合は、責任をもって迅速に引き継ぐ)
- ・クレームの内容は、必ず上司に報告する
- ・万一、悪質な要求(金銭の要求など)があったとしても屈しない

**「自分が会社・組織の代表である」
という意識を持って
適切なクレーム対応を心がけましょう。**

お客様からクレームを受けたら？

**会社と働く人たち、その家族を守るのは
あなたのコンプライアンス行動です。**

お疲れ様でした。