



【講師用資料】

お客様からクレームを受けたら？

【1ページ】

コンプライアンス研修用資料 1

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。)

進行シナリオ

1 タイトルと研修の注意事項(以下)を話す。

本日は、「クレーム対応」について、研修を行います。
研修の時間は15分程度ですので、学習したことをしっかり覚えるようにしてください。
また、お配りした資料は、私の指示に従って、めくってください。勝手にめくって
読み進めないようにお願いします。
では、資料を1枚めくって、2ページを見てください。

2 資料を一枚めくる。(2ページに移る)

【社内・代理店限】

【2ページ】

2

【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。

進行シナリオ

1 研修の目的(以下)を話す。

この研修は、両隣や後ろの人と意見を交換しながら進めています。研修中には、いくつかの質問があります。正解・間違いは問いませんので、周りの人と積極的に意見交換してください。

では、3ページに移ってください。

2 3ページに移る。

【社内・代理店限】

【3ページ】

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？



意見がなかなか出ない場合は、「お客様に怒鳴られ続けているAさんは、どのような気持ちになっていると思いますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

【社内・代理店限】

進行シナリオ

1 シーンを話し、1つ目の問題を出す。(以下を話す)

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。

では、皆さんに1つ目の質問をします。

「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？」

1分程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 1分程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう。)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、何故このような対応をしたのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、4ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(4ページに移る)

【4ページ】

お客様からクレームを受けたら？

4

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

The illustration shows character A (a woman with brown hair) looking thoughtful. Six thought bubbles emanate from her head, each containing a different internal thought or concern:

- とにかくお客様の怒りを静めなきゃ…
- 全然、こちらの話を聞いてくれないし…
- 話が長い…。この方法を伝えて、やってみてもらおう
- 前に似たような質問を受けた時は、この方法で解決したし、今回も大丈夫でしょ
- クレーマーじゃないけれど、お客様の言っている意味がよくわからな…
- あついでいる！ 何で私だけこんな目に遭うの？

Aさん

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

一番大きな理由として考えられるのは、早くこの辛い状況から解放されたいと思ったからではないでしょうか。

確かに、クレームにおいて厳しい口調のお客様もいらっしゃいますが、Aさんは、お客様の状況を理解しようとせず、一刻もこの状況から早く解放されたいという気持ちを優先させてしまい、「多分これで大丈夫」「前もこれで解決したから」といった、その場しのぎの対応をしてしまいました。

結果、新たなクレームを発生させてしまうなど、さらに苦しい状況を生み出してしまいました。

では、5ページに移ってください。

2 5ページに移る。

【5ページ】

お客様からクレームを受けたら？

5

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つたのでしょうか？

進行シナリオ

1 シーンを話し、2つ目の問題を出す。(以下を話す)

では、皆さんに2つ目のケースを紹介します。

「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。」

「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つたのでしょうか？」

先ほどと同じように、30秒程度で、周りの人と意見を出しあってください。それでは始めてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。

では、〇〇さん、何故上司に相談するなどの対応を取らなかつたのかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、6ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(6ページに移る)

【社内・代理店限】

【6ページ】

お客様からクレームを受けたら？ 6

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

Bさん

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う。最優先じゃなくてもいいや

自分の案件じゃないから、全然内容がわからぬ

自分の仕事もあるし、面倒なこと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

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

Bさんは、取引先からのクレームが自分に責任がある話ではないと分かった瞬間、そのクレームを軽視してしまったのかもしれません。このことで、お客様がどれだけ困っているのか、会社にどうして欲しいのかといったことを考えず、「多分、大丈夫」といった自己の勝手な判断をしてしまい、さらに、自分にはこれ以上対応ができないといった場合でも、上司にも相談するといった行動もとりませんでした。

クレーム対応の基本は、誠意をもって迅速に行うことです。しかし、それを軽視したBさんの対応は、クレームが処理されず放置されるという、最悪な状況を生み出しました。

では、7ページに移ってください。

2 7ページに移る。

【7ページ】

お客様からクレームを受けたら？

7

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
受けるでしょうか？



意見がなかなか出ない場合は、「あなたがお客様や取引先の担当だったら、誤ったクレーム対応に対してどのような感情が湧くと思いますか？」など、発言をしやすい問いかけを行ってください。

進行シナリオ

1 3つ目の問題を出す。(以下を話す)

続いて、皆さんに3つ目の質問をします。
「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でしょうか？」

30秒程度で、考えてみてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、8ページで解答を確認してみましょう。

3 資料を一枚めくる。(8ページに移る)

【8ページ】

お客様からクレームを受けたら？ 8

A 3-1 企業やグループ全体の大きなイメージダウン

二度と買うか！

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まで広まっています。

A 3-2 取引先との関係悪化

取引停止

信用失墜

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。

進行シナリオ

1 会社が受けるダメージを話す。(以下を話す)

「お客様が困っていても、満足な対応をしてくれない会社」として、イメージを落とすことになります。その結果、他の商品やグループ全体も敬遠されてしまうなど、大きなダメージを受けることも考えられます。

企業間でも同じです。ビジネスパートナーとしての信用を失い、取引先との関係が悪化するなどの大きな問題に発展する場合もあります。

では、9ページに移ってください。

2 9ページに移る。

【9ページ】

お客様からクレームを受けたら？ 9

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？**

意見がなかなか出ない場合は、「お客様や得意先は、どのような対応を期待して、クレームの連絡をしていると思いますか？」など、発言をしやすい問い合わせを行ってください。

進行シナリオ

1 4つ目の問題を出す。(以下を話す)

では、皆さんに最後の質問をします。
「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？」
30秒程度で、考えてみてください。周りの人と意見を出しあってもかまいません。
それでは始めてください。

2 30秒程度待ち、以下を話す。(1名に発表してもらう)

いろいろな意見が出たようですね。
では、〇〇さん、どのような意識を持って臨むべきかを発表してください。

3 発表を聞いて、以下を話す。

ありがとうございました。では、資料を1枚めくって、10ページで解答を確認してみましょう。

4 資料を一枚めくる。(10ページに移る)

【10ページ】

お客様からクレームを受けたら？ 10

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。

進行シナリオ

1 解答を話す。(以下を話す)

クレームを受けた場合は、まずは話をしっかりと聞いて、お客様の状況や要望を理解しましょう。自分では対応できない内容であった場合でも、上司や同僚に、自分が確認した内容をしっかりと引き継ぐなど、決してあいまいな対応や、そのまま放置することがないようにしましょう。

また、クレームの内容は、必ず上司に報告し、組織全体の共有事項としましょう。上司も、クレームの内容がすぐに報告されてくるような仕組みを作ることで、クレーム対応に強い組織を作ることが出来ます。

一方で、悪質・理不尽な要求をしてくるケースには、毅然とした対応をしましょう。対応を誤ると、さらなるエスカレートした要求を突き付けられ、会社の大きな損失になる場合があります。

2 まとめの言葉を話す。(以下を話す)

「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。

では、11ページに移ってください。

3 11ページに移る。

利益相反行為って何?

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。

進行シナリオ

1 締めの言葉を話す。(以下を話す)

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。

以上で、本研修は終わりです。お疲れ様でした。