

2023年12月15日

フィクション#2312

Title カスタマーハラスメント（悪質クレーム）対策 No.03

Target 長時間におよぶクレーム電話への対応

ベストブレイン株式会社

## 【テーマ（ターゲット）】

カスタマーハラスメント（悪質クレーム）は、発生するシチュエーション毎に、実に様々なケースがあります。こうしたことなどから、対応のノウハウも多数あると思われがちかも知れません。しかし、典型的なシチュエーションにおける対応のノウハウは、数も限られている上、他の様々なケースでも活用できます。

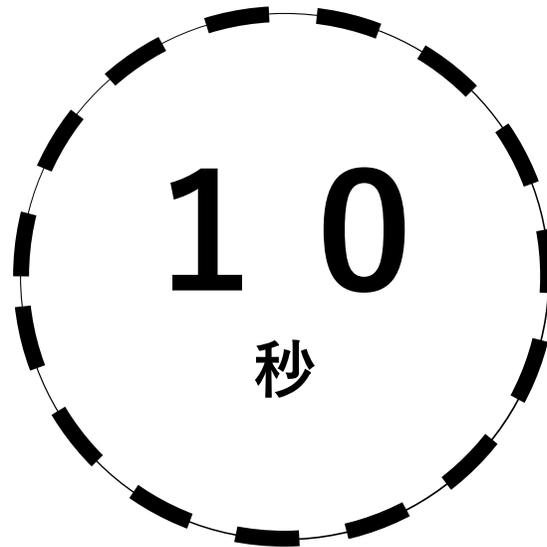
今回は、そうした典型的なシチュエーションにおける対応のノウハウのうち、長時間に及ぶクレーム電話を取り上げました。具体的には対応者の不安やストレスを膨張させ、対応そのものを難しくしてしまう“思い込み”を指摘しながら、効果的で、かつ簡単に実行できるノウハウについてお話しします。

なお、今回もミニクイズ（5問）をもって解説します。

## 【ミニクイズ i】

以下の記述は妥当でしょうか？

電話でクレームに対応する場合は、電話（スマホ、受話器）を両手で持って耳に当てるなどして、クレームを付けた相手の話を聞き漏らさないようにしなければならない。



## 【ミニクイズ ii】

以下の記述は妥当でしょうか？

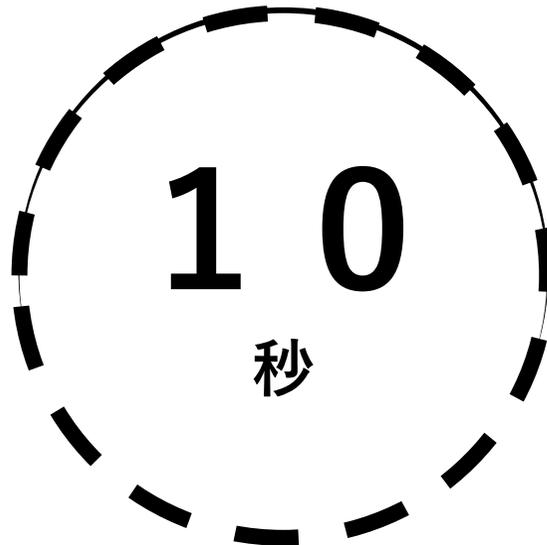
クレームを付けた相手からの質問には、“私にはわかりかねます”などの回答は、避ける必要がある。



## 【ミニクイズⅢ】

以下の記述は妥当でしょうか？

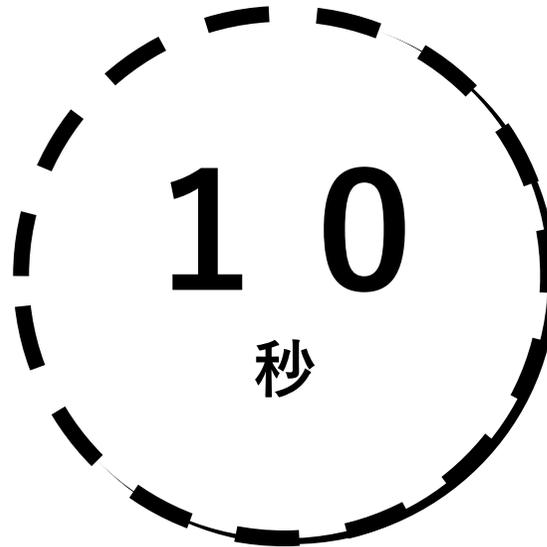
難しい質問、情動的に答えづらい質問に対して、“私にはわかりかねますので、確認の上、後刻お電話を差し上げます”といった対応トークがすんなり口から出ずに沈黙してしまった。こうした沈黙は、その後の対応を難しくしてしまう。



## 【ミニクイズiv】

以下の記述は妥当でしょうか？

質問の回答が誤っていると、相手から指摘された場合は、謝罪してはならない。



## 【ミニクイズv】

以下の記述は妥当でしょうか？

同じ内容をくどくどと繰り返す場合は、相手が話を終えるまでは、しっかりと聞くことに徹しなければならない。







# END

今回のテーマに関するご質問または今後のテーマに関するご要望は、ホームページの問合せフォームか担当のコンサルタントにメール等でお願ひします。