

クレーム担当者に絶対的な自信を与える

クレーマー解決の3大指針

もうクレーマーからの電話はこわくない



島田法律事務所
弁護士 島田 直行



クレマー対応で疲弊するのはもう終わりにしよう

クレームは、自社の製品やサービスが期待したものでないときに発生するものです。クレームについてひとつひとつ真摯に対応することで自社の製品・サービスのレベルを上げていきます。その意味ではクレームは、忌み嫌うものではなく自社を成長させる貴重な利用者からの声といえます。

ですが、ものには限度というものがあります。いくら「お客様だから」といっても明らかに過剰な要求や執拗な電話に代表されるような不当な要求方法が認められるわけではありません。そもそもそんなクレマーが自社の顧客であって欲しいとは誰も願っていないでしょう。

クレマーを担当された方は、解決までの手順がわからないためひたすらクレマーからの電話などに対応することになりがちです。これでは担当者に過大なストレスがかかることになりかねません。

事務所では、サービス業、医療機関、保険会社など100件を超えるクレマーに関する事案を解決してきました。「なんと電話で説明しても納得しない人」「カウンターにやってきて自分の要望が実現するまで退去しない人」「勤務時間外でも呼び出してくる人」などさまざまなクレマーに対峙してきました。

こういった経験からクレマー対応を体系化しサービスとして提供させていただいています。ここではサービスの中心となる3大指針をお伝えします。日々のクレマー対応で苦労されている方には参考になるはずですのでご利用ください。



【指針1】 自社オリジナルのクレーマーの定義をつくる

たいていの会社では、「なにをしたらクレーマーですか」と質問しても明確な回答が返ってきません。執拗な電話や不当な要求をする人がクレーマーというのがわかりますが明確な基準にはなっていません。クレーマー対応を検討するさいには、まず「なにをもって自社にとってのクレーマーとみなすか」の基準を共有することからはじまります。これは「こういう人はもはや自社の求める顧客ではない」という宣言をするわけですから社長が決定しなければなりません。

なにをもってクレーマーと認定するかの一般的な基準というものはありません。あくまで自社オリジナルのものになります。「絶対に正しいものを」と考えはじめるといつまでも決めることができません。最後は「えいや」というくらいで決めることになります。

基準の決め方としては「こういう人は顧客になって欲しくない」という人の行動を付箋に書いてみんなで書きだしてみるといいです。ここでのポイントは、具体的な発言や行動を書きだすということです。威圧的といった評価をとまなうものまで含めると整理ができなくなります。

そのうえで各社で発言・行動をベースにした判断基準を策定してください。当事者が「これはクレーマーに含まれるのか」と判断する必要がないように誰でも一瞥してわかるような基準が望ましいです。例えば電話で「お前」と発言するあるいは一方的に夜間の面談時間を指定してくるといった基準です。

こうすることで担当者としても「クレーマーとして対応するべきかどうか」で悩む負担をぐっと軽減させることができます。



【指針2】繰り返す電話については書面に対応する

多くの担当者は、クレームからの電話攻撃に精神的に滅入ってしまいます。説得と納得はまったく違うものです。いくら丁寧に説明したとしても相手に理解する意思がなければ納得にはつながりません。クレームは、自分の主張を押し通すことが目的であって説明を聞くことはありません。

執拗な電話については、書面でのやりとりに変更するべきです。説明をするにしても電話でしなければならないという根拠はありません。あまりにも執拗な電話に対しては、「今後は電話による対応には応じかねます。当方の見解は書面にてお伝えします」と言い切ることが必要です。

書面で回答することのメリットは、当事者双方の交渉経緯を「見える化」することができることです。事後的に訴訟になったときに電話だけだと会社としていかなる説明をしたのか証拠を提出できません。「言った、言わない」の議論に持ち込まれると不利です。説明責任を尽くしたということがわかるようにするためにも書面でのやりとりにこだわるといいです。

書面を提出するときのポイントは、事実あるいは意見を必要な限りで記載するということです。クレームは、書面のあげあしをとってさらに照会を求めてくることもあります。回答すべきことを回答するというスタンスを貫くことがクレーム対応においては重要になってきます。

「どのような説明をしたのか」を確実に記録にのこすためには、配達証明付きの内容証明郵便を利用することも効果的な方法です。



【指針3】単独ではなくチームプレーにこだわる

クレーマー担当は、誰にとっても負担の大きいものです。担当者は、必ず2名以上にするようにしてください。単独の担当者になると相手からのプレッシャーをひとりで受け取ることになり孤立化していきます。孤立化するとしだいに疲弊して相手のペースに乗ってしまうことになります。

クレーマー担当者は、つねに交渉の経緯を社内で共有するようにしてください。「いかにクレーマー対応が大変なのか」わかってもらえるだけでも精神的な負担は軽減されます。また情報共有をすることで冷静な意見を聞くことができ相手のペースにまどわされることから回避できます。ケースによっては担当者を変えることも検討すべきです。いったん相手のペースに流されると同じ担当者で流れを変えるのは容易ではありません。

クレーマー対応においては、外部の人の力を借りることも選択肢として持っておくべきです。例えばいきなり会社を訪問して帰らないような人に対しては、警察を呼んで事態を収束させることもあります。「なかなか警察を呼ぶのは敷居が高い」という人もいますが警察を呼んで会社としての毅然とした態度を示すことはクレーマーからの不当な要求に対処するための有効な手段です。

あるいはクレーマーの対応を弁護士に依頼するのもひとつです。弁護士に依頼することのメリットは、対応の窓口を弁護士に一本化することができることです。「自分で直接対応する必要がない」ということは、精神的にもかなり楽になります。

クレーマー対応の悩みを解決するには？

島田法律事務所では、これまで企業の代理人として100件を超えるクレーマー事案に対応してきました。こういった経験に基づき事務所としてふたつのサービスを提供させていただいています。

ひとつは実際にクレーマーで悩まれている案件について代理人として解決していくというものです。ここでは「事後的な解決」を目的としています。すでにクレーマー対応で悩まれている方はご相談ください。

もっとも問題が発生するたびごとに弁護士に依頼するというのでは、問題の抜本的な解決にはなりません。強い組織になるためには、クレーマー対応もできるだけ自社で解決できるようになるべきです。

そこで事務所では、自社でクレーマー対応ができる仕組みづくりをコンサルティングとして提供させていただいています。これは「事前の予防」を目的としたものです。こういった仕組みを事前に導入することによっていざ問題が発生したときでも冷静に対応することが可能です。

ご不明な点があれば気軽にご相談ください。



弁護士 島田直行（山口県弁護士会所属）

中小企業の社長を360度支援することを目標にした“社長法務”と称する独自のリーガルサービスを提唱する異色の弁護士。労働問題からクレーマーあるいは相続まで中小企業の抱える問題をトータルに扱う。「弁護士ではなく友人として話せる」として経営者からの信頼も厚い。

初の著書「社長、辞めた社員から内容証明が届いています」（プレジデント社）は、Amazonカテゴリー別ランキング（労働法）で1位になる。

京大法学部卒。

【連絡先】

山口県下関市観音崎町12番10号太陽生命下関ビル5階
島田法律事務所

TEL:083(250)7881 FAX:083(250)7882

