

お客様の



を活かそう！

今月は「宅配遅れに怒っているお客様」編

今月号からスタートした「お客様の声を活かそう！」。接客時に発生したクレームを分析し、接客に活かすためのノウハウに変えていくポイントを紹介します。



こんなお客様の声がありました

ある運送会社に次のようなクレームがありました。「今日の午前指定で頼んでいた宅配が遅れて、15時に到着した。正午を過ぎても届かないので問い合わせをすると、初めて悪天候の影響で遅れる旨の回答があった。人の時間をなんだと思っているんだ！」という内容でした。天候不順で遅れることは仕方がないとして、さあ、どのような対応が適切だったのでしょうか？

お客様の声 着目ポイント

①時間(=自分自身)を軽視されたと感じていた

お客様は「遅れを事前に伝えなかった」ことに怒りのポイントがシフトしています。お客様が待っている時間というのは何か他のことをされていたとしても、その行動を制限していることを忘れてはいけません。



②私たちににとっての「荷物」は、お客様の「大切な物」

よくお話を聞いてみると、届く予定だったギフトを持って、13時からの友人との約束に出かけたかったそう。お客様は“時間”ではなく、“大切なギフトを贈る機会”を失ったことに一番怒っていたのです。

Good対応例と解説

Step 1 最初の謝罪

問い合わせを受けたら状況を確認し、まずは声のトーンに気を付けながら、真摯な謝罪と遅れた理由を伝えます。

Step 2 ヒアリング(痛みの聞きとり)

「お急ぎでいらっしゃいましたよね？」と相手の状況をヒアリングするような質問を投げかけ、お客様から“本当に怒っている理由”=“痛み”を引き出せたら、ほぼクレーム対応完了です。

Step 3 痛みを理解した上での謝罪

「貴重な時間を台無しにしてしまい、申し訳ございませんでした」とStep2でお客様が発した言葉を思い浮かべながら、何に対して申し訳ないのかを明確にして謝罪しましょう。

Step 4 最善の対応

お届けは「できるだけ早く」ではなく、時間の指定や受取方法に変更がないか確認できれば完璧。タイミングを逸してしまった場合、“一刻も早く”が正解ではないこともあります。代案を提示するなどお客様に選択肢を用意しましょう。

菊地 麻衣子 (きくち まいこ)

&MIND代表、日本航空で国際線客室乗務員として勤務後、高級会員制ホテルのコンシェルジュとして従事。独立後は接客とメンタルヘルスをテーマに、研修・講演・コンサルティンクを行っている。著書に「イヤ！」と言ってもこじれない、嫌われない！ちょっとした「言い回し」と「振る舞い」「絶対に身につけたい 本物の接客」(共に明日香出版社)。

