

お客様の



を活かそう！

今月は「近隣住民からの音に関する声」編

このコーナーではお客様などからのクレームや意見を分析し、その声を接客に活かしていくポイントを紹介します。

近隣住人からこんな声がありました

ある運送会社へ、怒気を含んだ電話がありました。「出入りする業者の話し声がうるさくて眠れない。どうにかしてくれ」といった内容で、その方は運送会社のすぐそばの民家にお住まいの方でした。電話に出たスタッフは「申し訳ございません。以降静かにします」と速やかにお詫びをして、後日、屋外での話し声に注意喚起する貼り紙の掲示や、社員同士の引継ぎは室内で行うよう通知。しかし数日後、同じ方からさらにお怒りの様子で「何も静かになっていない!」と電話がありました。さあ、どのような対応が最適だったのでしょうか？

お客様の声 着目ポイント

①相手の「眠れない」を掘り下げる

今回は相手の要望を100%叶えることが難しい内容です。そこで、限定的に解決できる糸口を見つけるため、どこに一番ストレスを感じているのかを掘り下げてヒアリングします。例えば夜勤の方と分かれば、午前10～12時頃寝入るので、その時間帯は静かにするなどの対応が取れるはずです。



②相手が口にしていないところに、本当の不満があるケースも

相手が何か不満を訴えてきた時には、さまざまな小さな不満が募った結果、引き金になった事象だけを伝えてくる場合もあります。よく話を聞いてみると、砂利を踏みしめる音や、荷降ろしの際の物音も以前から気になっていたことが分かりました。それではいくら話し声が改善されても、怒りは収まらないはず。砂利をコンクリートにすることや、相手が特に静かにして欲しい時間に荷受けが集中しないようにするなど、改善できることがあるかもしれません。

Good対応例と解説

具体的な改善策の報告を、こちらから行う

注意喚起の貼り紙や引継ぎ場所の変更などを行ったのであれば、その改善策を相手に報告をすると良かったでしょう。“訪問して怒られるのでは・・・”と心配になることもありますが、避けては関係性は改善しません。

関係性改善のために、積極的に関わりをもつ

人は顔見知りの相手や自分に親近してくれる相手には、嫌悪を抱きにくいといえます(返報性の法則)。トラブルがあった時だけでなく、お中元・お歳暮をお渡ししたり、近隣の清掃を行いながら挨拶をしたりすることで積極的に関わりをもち、関係性を改善することが自社を守ることに繋がります。

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「ちょっといい言い回し」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)。

