

「ネットで流すぞ！」理不尽な悪質クレーム対応策

～ロープレで体感して学ぶ！顧客満足から危機管理～

講 師

(株)エンゴシステム 代表取締役 援川 聡

【重点講義内容】

不安な社会を反映して増加する「異物混入」や理不尽なクレーム。モンスターなクレーマーの対応に、現場は混乱し担当者の悩みは深まります。しかも、対応を間違えると、インターネットやSNSにより瞬時に拡散しクライシスに陥る可能性もあります。決して他人事ではありません。「インターネットで映像を流すぞ！」「土下座して謝れ！」「社長を出せ！」

執拗で過剰な要求は業務の支障となり、悩みの種となっています。顧客満足を逆手に取るモンスターに対し、企業・組織はどう対応するのか？決して他人事ではありませんが『備えあれば憂いなし』しっかり対応策を準備すれば心配はいりません。

本セミナーは、元刑事の講師が、これまで20年間にわたり対応してきた事例をもとにクレーマー役となりロープレを実演します。悪質クレームを体感し、対応方法を学ぶことで、真の顧客満足度向上にもつながります。また、組織として対応するためのリスクマネージメントのノウハウも大公開します。

【対 象】

幹部社員、営業部門、お客様対応部門、CS対応部門、クレーム対応部門、渉外部門、総務部及びコールセンター担当者の方々

<講演内容>

1. 大クレーマー時代

(1)クレームの何故 (2)「天の声」と「落とし穴」 (3)煽るマスコミ報道 (4)「納得できない」不満族

2. モンスターの本質

(1)社会の閉塞感 (2)強すぎる期待と思い入れ (3)瞬間沸騰型 (4)「モンスター弱者」

3. クレーマーの現状

(1)クレームに絡む事件 (2)凶悪事件の実態 (3)反社会的な手口 (4)白と黒からグレーな時代

4. 初期対応の決め手

(1)傾聴と共感の姿勢 (2)Dモード Sモード (3)お詫びはピンポイント (4)取り込まれない踏ん張り力

5. モンスタークレーマー対応要領

(1)最初の一撃とパニック (2)見極め困難なグレーゾーン (3)解決を焦るな (4)ギブアップ耐性

6. 現場力の達人

(1)実態把握と平常心 (2)相手の土俵で争わない (3)冷静に燃える海猿の技術 (4)“気”と毅然力

7. 組織の危機管理

(1)顧客満足とレッドライン (2)クレーム対応指針 (3)合棒と現場力向上 (4)組織のバックアップ態勢

8. 断り上手はトラブル知らず

(1)危機管理さしすせそ (2)接客(現場)力は護身術 (3)110番と警察相談 (4)備えあれば憂いなし

<ロールプレイング>

1. 講師(大阪府警OB)がモンスタークレマー役となり、受講者と生のロープレを実演
2. 悪質クレーム対応を体感すると同時に、解説を受けて“胆力”と“対応力”を身につける

質疑応答とディスカッション

PROFILE 援川 聡(えんかわ さとる)

大阪府警OB。元刑事の経験を生かして店舗や企業で発生する特殊クレームや事件事故の解決を数多く手がけたトラブルバスター“特命担当”。2002年に独立し(株)エンゴシステムを設立。豊富な経験を元に「特殊クレームの見極めと対応方法」の指導、サポートを行い、あらゆる企業・組織の危機、ピンチに対し、頼れるプロフェッショナルとして活躍中。NPO法人地域安全協会副理事長。

【著書】『クレーム対応の教科書』 (ダイヤモンド社2014年3月)

『理不尽な人に克つ方法』 (小学館 2014年2月)

『クレーム処理のプロが教える断る技術』 (幻冬舎2004年12月)

『困ったクレマーを5分で黙らせる技術』 (幻冬舎2007年10月)

『知識ゼロからのクレーム処理入門』 (幻冬舎2008年6月 弘兼憲史 共著)

『クレマーの急所はここだ!』 (大和出版2008年7月)

『医療機関のクレーム完全対応マニュアル』 (すばる舎リンクージ2010年3月)

URL <http://www.engosystem.co.jp>
E-mail support@engosystem.co.jp

よくある質問（ロープレ事例）

- 「通常のクレーム対応」から「悪質クレームへの対応」に切り替える際の見極めるポイントを教えて欲しい。
- 正当なクレームといちやもんの見極め方。
- どのようなときに警察を呼べばよいか。

- お客様から大声を出されると、それだけで萎縮してしまい、頭が真っ白になってしまう。こうした状況でも自分を落ち着かせ、冷静に判断できるようになる方法がありますか？
- 「怒鳴る」または「威嚇」する人の前に立ったときに、冷静な気持ちで対応できるようにするために常に心がけることは何でしょうか？
- 落ち着いて対応できるようにするため、相手に「手強いぞ」と思わせる秘訣などがあれば教えてください。

- 怒鳴ったりせず淡々と自分の意見や要求を主張してくる方の対応に困ることがあった。
- インテリ型理詰め・冷静・低姿勢な悪質クレームへの対応法・注意点を教えて欲しい。
- 何ヶ月にもわたって何回もFAXを送りつけてくるなど執拗にクレームをつけてくるお客様がいました。怒鳴られたり脅迫されたりするのも怖いですが、あとから恨まれたり嫌がらせをされたりする場合も精神的にきついです。そのようなケースの原因や対応策・防衛策を教えてください。
- これまで理不尽な要求をされ、店舗側では要注意人物になっている人が、その後も平気な顔をして来店することがあります。そういう人の心理はどうなっているのか。また、私たちが対応する時の注意点はありますか。
- 店内で大声を出されるなどのクレームが発生したときの、その場に居合わせた他のお客様への対応やお掛けすべき言葉などを教えてほしい。
- 本人ではなく、家族や恋人からのクレームのほうがややこしく対応が難しい。何か良い方法がありますか？

- 当方のミスが原因で無理な要求をされた時にはどうすればよいか。
- お店にいて欲しくない方（集団で騒ぐ若者・アルコールが入った方）に対して、大きな問題にならずに退出していただく方法がありますか？
- 店頭でクレームをつけられたときに、「電話を貸せ。本社に電話をさせろ」と言われたときの断り方。