

コメントライナー

第6841号

2019年11月5日(火)

クレーマーはこうしてつくられる

言の葉OFFICEかのん代表 川邊 暁美

◆ちょっとした言葉不足がこじれを招く

言葉とコミュニケーションのプロとして、接客マナー研修を依頼されることも多いが、最近、どの業界であっても、想像力の欠如なのか、相手の立場を思いやれない、ちょっとした「言葉足らず、気配り不足」で、問題をこじらせ、普通のお客をクレーマーにしてしまっているケースが目につく。

たとえば、ある病院で研修の際、「採血の際、上手な人と替わって欲しいとわがままを言う患者が多く手を焼いている」と相談された。患者が痛い思いをしたくないと思うのは当然のこと。どの担当者も同じ水準で採血できるように体制を整えるべきでは、と指摘すると、「新人もいるし、勝手なことを言われたら現場が回らない」。

そこで新人さんにロールプレイングをしてもらった。患者役の「ベテランの人に替わってよ」に、固まる新人。何か言葉掛けをするよう促すと、「下手ですけど頑張ります」。いや、それでは却って不安をあおる。たとえば、「申し訳ございません。きょうは連休明けで混んでいて、もうこれ以上お待たせしたくないので私がさせていただきます」「痛かったらすぐに止めますのでご安心ください」「もう少し深く腰掛けて、深呼吸を1回していただけますか」「アルコールは沁みませんか・・・」など、細やかな言葉掛けで少なくとも不安感を和らげることはできるはずだ。

◆相手の不安を思いやれば

さらに救急外来の対応が悪いとか案内が冷たいという「過度な要望」もあるという。過度な要望だ、理不尽な要求だと決めつける前に、病気やケガで不安な中、勝手のわからない病院に来ている患者や家族の心情を想像してみしてほしい。そんなときに、事務的な対応をされたり、何の説明もなく長時間待たされたりしたら、日常の何倍も深く心に刺さるものだ。

研修前は「無茶な要求をする患者や家族が多い」という話だったが、ほとんどのケースは、相手を思いやり、その心遣いを言葉や態度で表すという、マナーの基本ができていないことから生じる問題であった。

所変わって、ある携帯ショップ。閉店間際、男性客が駆け込んできた。「急に通話ができなくなった！明日の仕事の打ち合わせができないで弱っている！」「あ～そうなんすね～、あ～これはダメになっちゃってますね～ははは」とおっとり対応していた男性店員が怒鳴られるまで、3分もかからなかった。真剣に親身になって対応してもらえなかった失望と焦りが、怒りに変わったのだと想像できる。笑顔で対応した自分がなぜ怒鳴られたのか、店員は気づくだろうか。

(かわべ・あけみ)

◆監修◆ 内外情勢調査会

◆委託編集◆ 時事総合研究所

〒104-8178 東京都中央区銀座5-15-8 TEL: 03-6800-1111(代表)

この記事に関する問い合わせは、時事総研(03-3546-2384)まで

本稿の一切の情報について、無断転載・複写をお断りします。©時事通信社 2003