



苦情対応実戦の心構えとテクニック

柴田 純男

Sumio Shibata

柴田CSマネジメント株式会社

Shibata CS management

1948年 1月生まれ

1970年 関西学院大学 法学部 卒業

1970年 株式会社阪急百貨店入社

入社後2年間、外商部 16年間食品部

その後、3年間、実務教育指導部

1990年 株式会社ヨックモック入社

経営計画室部長、営業開発部長

営業本部 部長

備考:

日本説得・交渉学会(社会心理学) 理事

社団法人日本訪問販売協会 理事

損保ジャパン日本興亜Jリスクマネジメント株式会社 顧問

「社会的責任に関する円卓会議」(日本政府)における

「人を育む基盤整備」ワーキンググループ(第4WG)・メンバー

社団法人消費者関連専門家会議(ACAP)〈消費者庁所轄〉

ACAP研究所 元所長 元専務理事

■抄録

この講演では、対人心理学に基づいた苦情対応方法のメカニズムを解説する。苦情を申し出る人間の心のメカニズムを知らないから、知らないうちに相手をさらに不快な気分させて、おさまるものも、おさまらなくしてしまっている。苦情対応での、何をしてはいけないのか、どう持っていけばよいかのメカニズムを、ポイントごとに、事例をあげて解説する。

最初は「怒りのメカニズム」について語る。人は、行動したり、考えたりするとき、必ず何らかの思い（期待）を抱いている。そして、その結果としてのパフォーマンスや結論が、その思い（期待）と違っていると「怒り」という感情が沸き起こってくる。また、思い（期待）とパフォーマンスとのギャップが大きければ大きいほど怒りのレベルは高くなるという構造になっている。これは、人間誰しもが持っている「自尊感情」というものが影響している。この自尊感情が傷つくから、これを怒りで静めようとするのである。この自尊感情が傷つけられている人は、相手の対応にすごく敏感になる。それは、もうこれ以上傷つきたくないからである。それほど、内面では神経質になっている。ある人はオロオロした態度になり、また、ある人は、急に高圧的になる。これは何も、その本人の性格的な高圧性ではない。上から押さえつける（高圧的）ということで、自分を維持するのに精一杯なのである。こういったことを前提に話を進めないと、お客様との気持ちにズレが出てしまうのである。次には、苦情対応のコミュニケーションシナリオ（どういうステップを踏んでいくか）について、それぞれにおけるポイントを説明する。また、その中でも特に重要な「聴く」に焦点を当て、深く解説する。最後に、知らずにお客様を怒らせてしまっている要因（5つのタブー）と対応法を解説する。

memo