

ニュースぶらす

Biz ワザ

ビジネスパーソンであれば避けて通れないのが顧客や取引先への謝罪だ。ミスはだれにでも起きること。くよくよして引きずるのでなく、誠意を見せて心からおわびし、早めの対応を講じるのが大切だ。その立ち居振る舞いとは、トヨタ自動車の有力販売会社、東京トヨペット。お客様相談センター長の八重樫義一

清潔感に注意、顔見て聞く

さん(56)は顧客からのクレームに迅速対応する「おわびの達人」として知られる。通常、クレーム対応は地域の販売店の所長が責任者だ。だが問題が長引き本社案件となる八重樫さんが登場する。

「顧客宅に初めて出向く時は仕事着であるグレーや紺のスーツ、地味な柄の入ったネクタイとワイシャツの装いがいい。まずは駆けつけたと思ってもらうため」。八重樫さんは服装についてこう話す。黒ずくめは葬儀のイメージを連想させ相手に不快な印象を与えるため、避けるという。清潔感と礼儀正しさには気を配る。白いハンカチは必須でワイシャツはいつも長袖。いずれもシワがないよう注意して話し合いに臨む。相手が女性の場合は眼鏡を丸型のものに代えて、柔らかな印象を持つてもらおうとする。



グレー系のスーツで清潔感に気を配る東京トヨペットの八重樫さん(東京都港区)

を下げる。謝罪は「当社の部品手配が遅れたため、ご迷惑をおかけしました」というように、なぜ謝るのかを明確にする。和解が成立した日は、あんこが詰まった老舗和菓子店の豆大福を手土産にする。

「重量感のあるお菓子に、事態を重く受け止めているという意味を込める」そうだ。女性役員らの着こなしを専属でコーディネートするスタッフ

イリストの橋本ワコさんは女性に謝罪するときの服装についてこう助言する。「スーツが基本でスカートはひざ丈。ロングヘアの人は髪をまとめること。メイクは落ち着いた印象を心がける。イヤリングのパールは小さめの8ミリ玉にするなど、控えめなアクセサリーにすると清潔感が出る」しぐさや表情も大事だ。フランスベッドで病院や介護施設

設にベッドを売り込む病院東京営業所長の千頭和(ちずむ)重基さん(46)は「相手が何に対して怒っているのかを理解するために話をじっくり聞くのが重要。真剣なまなざしで相手の顔を見続けると、心を開いてくれる」と話す。相手は看護部長など現場の要職の人ばかり。人の生死にかかわる仕事をしているだけに、製品の不具合はこのほか敏感で感情的になっている場合が多いそう。こちらに余計な一言で怒りを増幅させてはいけない。

千頭和さんは一通り話を聞くと「いただいた宿題を社に持ち帰り改善策を早急にお示しします」とようやく口を開く。その際、眉間にしわを寄せ、くちびるを「へ」の字にする。おわびしきれないうらさを伝えるためだ。

おわびで誠意伝えるには

おわびで相手に誠意を示すには

服装は礼儀正しさを強調

男女ともスーツはグレー系かダーク系。ワイシャツは長袖で白が基本だが、「駆けつけました」という印象を与えるため日常着ている柄物はOK



女性はひざ丈のスカート。まゆ毛は落ち着いた茶色、口紅はベージュでメイクする

相手の話をじっくり聞くのが基本姿勢



■頭を下げっぱなしにしない。相手の顔を見て反省している表情を見せる。くちびるを「へ」の字にすればおわびしきれないつらさが伝わる

■「何をどこで、どう間違えたのか」「なぜ謝るのか」明確に伝える

手土産は和解が成立した時に

- 「消えもの」の菓子折り。陶器など後に残るものは見るたびに嫌なことを思い出してしまう
- 「事態を重く受け止めている」という意味を込めてズシリと重量感のあるもなかや大福、ようかんが好ましい



(注)中井さん、橋本さんらの話を基に作成

顧客情報の流出で記者会見に臨んだ経営者は、いつもの甲高いセールストークとは打って変わった低音だった。声色で事態の深刻さを表現し、本心に反省しているという姿勢がメディアを通じて伝わった。と中井さんは見る。

中井さんは続ける。「誠意のある謝罪の言葉はどれだけ相手の琴線に触れるかどうか。人ごとのような言葉を使っただけではいけない。「まことに遺憾」は「残念です」、「惭愧(さんき)にたえない」は「過去の行為を後悔して恥ずかしく思う」と置き換えてい

(保田井建)

顧客満足度向上の契機に



日本能率協会専任講師
中島克紀氏

ビジネスマナーに詳しい一般社団法人日本能率協会(東京・港)専任講師の中島克紀さんは「おわびは顧客満足度(CS)向上の契機。卑屈にならず前向きにとらえてほしい」と話す。戦略を聞いた。頭を下げる、土下座するといった謝罪は日本固有の企業文化ですね。

断したら謝ります。東京にある外資系ホテルは宿泊客からクレームがあった場合、どう対応するか、どうおわびするか膨大なマニュアルを持ってます。人間関係が続く限り謝罪はなくなりません。ビジネスでも同様です。

「このホテルはクレームをCS向上のチャンスととらえています。クレームを発する顧客はホテルと今後関係性を持ちたいと考えている。だからその声を生かさなければ

いけないというのです。——どのように対応したらいいですか。

「まずクレームが起きたらすぐ出向いて話を聞く。そして『承りました』といった引き取り、クレームを分析して原因を追究する。再び訪れて改善策を報告。許してもらえれば、もう一度出向き謝罪して和解する。相手と最低でも3回は会う必要があります。1回で事を収めようとするのは無理があります」

「それでもおわびは憂鬱なものですよ。

「勇気を振り絞り卑屈にならないようにしましょう。プライドのない人に謝ってもらっても相手はうれしくありません。『再起のチャンスを与えてください』という心構えでやる気を見せた方がいい」

「謝罪は部下と上司がセットになります。現場でクレームを受けるのは部下ですが、上司は部下に『何をやっているんだ』といった態度を見せるとダメ。『顧客の声を聞く声かけてほしいですね』