

発行人 ㈱アーバン企画開発 三戸部 啓之

電話対応の難しさ

私の仕事は、お客様からの電話対応、契約の締結業務等、主に内勤業務を行っております。

直接お客様と接することもあります。大半は電話の対応です。

私はこの仕事を始めて間もないころ、電話に出る事をためらうようになりました。それは、お客様からのお叱りを受けるのが怖かったからです。

電話はビジネスツールとして一般的で、とても便利な反面、危険性をも持ち合わせています。

電話対応は顔が見えない分難しいものです。それは、言葉と耳だけでやり取りをするコミュニケーションだからです。

電話対応には十分な気遣いや配慮が必要だと考えております。

日々の業務では、同業者からの募集物件の問い合わせ、契約手続きに関する問い合わせなどがほとんどですが、中には近隣トラブルや、設備のトラブル等で、お叱りの言葉を頂くことも少なくありません。突然に頭ごなしに怒鳴られる事ほど怖いものはありません。

私は当初、このような電話を受けると、声は小さくなり、震えてしまい、会話の内容をきちんとメモに取る事も出来ませんでした。今考えると、お客様の要望も十分に聞き取れておらず、更にお客様を怒らせてしまっていたのではないかと思います。

私の知識や力量だけでは、お客様の要望を全てクリアすることは出来ません。

しかし、担当者にお客様の要望が何か、どのように対応していくべきか、スムーズに引き継げるかどうかは、最初の電話対応で決まると思うようになりました。

電話対応1つが、会社の第一印象を大きく左右する事もあります。

そこでまず、初期対応で、お客様に対して気を付けなければならないポイントをあげてみました。



ポイント① お客様の話をしっかり聞く事

クレームの連絡をする、ということは、何か不満を抱え感情的になっているということです。まずはお客様の不満を最後まで聞いて差し上げる事が大切です。私は、絶対に話を折らないようにしています。

ただ「はいはい」と流すように聞くのではなく、大きくうなずいたり、オウム返しに相づちを打ったりします。

そうすると、お客様も「この人はちゃんと自分の話を聞いてくれる」と安心して、こちらのお話を聞き入れて頂きやすくなります。



場合によっては、内容にまとまりの無い話だったり、同じ文句の繰り返しだったり、聴いているこちらもつらいと思う事もあります。しかし、全てを気の済むまでお話しいただくと、お客様のストレスが解消されたり、不満点が整理されたりするものだと思います。また「先程は熱くなりすぎて（言い過ぎて）悪かった」と、あとで申し訳なさそうに謝って下さることもあります。

ポイント② 誠意を表すこと

クレーム対応において欠かせないのは、「誠意を表すこと」だと思います。誠意不足は、クレームがこじれる原因にもなります。注意する点は、こちらが誠意を示しているつもりでも、相手にはそれが伝わっていない場合です。それでは、謝罪できた事になりません。「ご不便をおかけ致しまして」など、クッション言葉を用いて、心遣いを表すようにしています。

ポイント③ メモの取り方

私は、もともとメモを取るのが苦手だったので、次の6点を聞くようにしています。

- What (何が起きたく起きています?)
- When (いつ起きた?)
- Where (どこで起きた?)
- Who (誰が原因?)
- Why (なぜ起きた?)
- How much (被害額や影響度は?)



以上のことを聞き、事実の確認、状況の把握をするように努めます。そうすることで、次に対応する方の手をわずらわせることなく、スムーズに手配が取れ、お客様が納得する対応が出来ると思います。

意外と注意しなくてはいけないのは、質問の順序も事務的に流れてはいけないという事です。

メモを取ると漏れがないよう聞き出す事が出来るのですが、一般的に話の流れというものには予定通り進まないものです。このような場合は、順序は気にしないで相手のペースに合わせ、何気なく聞き出すという姿勢がポイントになります。

そうしないと、お役所的な「受付」と「処理」になってしまい、当社の社訓である、「内勤社員であっても営業をしている！」というものからは離れてしまいます。

内勤社員の営業とは「いかに印象良く感じさせられるか!」「いかにご納得していただくか!」を元に、笑顔で話を良く・正確に聞く。よく理解してもらう必要があります。そしてさらにスピードと正確さが求められます。

それが営業社員に負担をかけない事につながり、「営業支援」ができた事になります。ここまでが、お客様から頂いた電話対応で私が気をつけているポイントです。

「クレームは最大のビジネスチャンス」という言葉を何度も聞いたことがあります。でもそれから逃げたい気持ちを払拭するタフさは自分の課題です。

最後に重要なのは、時間をおいた後に、ご連絡頂いていた問題が解決されたかどうかを、電話でお客様に確認することです。こうしたフォローのご連絡をすることで、クレームを信頼に変えさせる効果があるようです。

また、「ご連絡頂き、有難うございました」とお礼の気持ちも伝えるようにしています。

私は毎日多くの方とお電話でお話しさせて頂き、相手のお客様の表情は見えませんが、声のトーンや話し方から、私たちに期待してお電話下さっているのか、またはどれだけお怒りになられているか伝わってきます。それは逆に、私の気持ちも電話を通して伝わっているという事になります。

会社を代表して、電話を取っているということを自覚し、お客様には是非この会社を、「もう一度使ってみよう」

「もう一度利用してみよう」と思っただけのように、単なるマニュアル的で形式的なものではなく、「おもてなしの心」をもって対応することを心がけ、「何か困ったことがあったら、この人に」と頼ってもらえるよう頑張りたいと思います。