



今輝く

女性

もう怖くない！クレーム対応
スペシャリストのテクニックを伝授

NPO法人日本サービスマナー協会認定講師
株エス

酒井もえさん

「クレーム対応の辛い経験をムダにしたくない。私と同じように悩む人の役に立ちたい」。そんな思いを胸に、苦情対応の指導者として、講演活動や取材対応に、忙しくも充実した毎日を過ごす酒井さん。

業界トップの業績を持つメーカーで約10年間、カスタマーサポートに従事。主に二次対応を担当し、数千件以上のクレームを解決した経験を持つスペシャリストだ。

そんな彼女でも過剰なストレスに苦しみ、体調を崩した時期もあった。「足りないのは話術。うまく伝えられたらお客様は納得してくれると、あの頃は思い込んでいました。でもそれは間違いでした」と当時を振り返る。

大事なのは、まず聞くこと。そして表情、声のトーン、姿勢など、相手が怒っている時には

気を付けるべきポイントがあると酒井さんはいう。自動車の運転の仕方を知って車に乗るように、対応の仕方を学べば、クレーム対応は、ずっとスムーズになる。まずはその「テクニク」を知って欲しいと、酒井さんは考えている。

いまま講師業の傍ら、現役でクレーム対応業務をこなす。「趣味みたいなもんです」と冗談混じりに笑うが、現場の生の声を知る講師は貴重な存在だ。

便利な時代になり、少しの不満でも怒りを感じやすい社会になっていると日々感じている。

「私は世の中を変えられないけれど、対応方法を伝えていくことはできる。私の経験が誰かの力になれば嬉しい」。かつての自分のように、クレーム対応に悩む人の力になりたいという思いで、講演では惜しみ無くその極意を伝える。

クレームを受ける人は、心に大きな負担を抱えている。真面目な人ほど自分を責める傾向があり、心の病気や離職につながりやすい。「対応の仕方を知らない人はまだまだ多い。まずは企業での研修を通じて知る機会を作っていく、ノウハウを広めたい」と目を輝かせた。

