

クレマーの餌食になる人はみな「この言葉」を使ってしまう

「D 言葉」を「S 言葉」に変換せよ！

お客様は、なぜキレたのか？

クレマーは、表情に出すか出さないかは別にして、たいてい怒りの感情を抱いています。したがって、クレームを円満に解決するには、**まず何よりも先に相手をクールダウンさせることが前提**になります。

ところが、不用意な一で相手をヒートアップさせてしまうケースが後を絶ちません。その代表的なフレーズが、「**ですから**」「**だ**

って」「**でも**」の3つです。私は、これらを「**D 言葉**」と名づけ、クレーム対応では絶対に封印するように、クライアント企業の方々にお伝えしています。1つ、事例をご紹介します。

〜〜役所の事例〜〜

役所の住民窓口で、年配の女性がイライラしている。「さっきも言ったでしょ。私は証明書がほしいの！」
担当者は、困惑しながら「はい、それはよくわかりました。そのためには必要書類を揃えてお持ちくださらないと手続きできないんです」と答える。すると、女性が言った。「ここにあるじゃない！」女性は1枚の紙片を担当者の目の前に突き出した。今度は担当者が言い返した。「**ですから**、何度も申し上げますが、これだけではダメなんですよ」「その言い方は何？バカにしてんの！」。このケースでは、「**ですから**」というワンフレーズで、相手がキレてしまったわけです。これは、単に「言葉づかい」の問題として片付けられることはありません。「『**だから**』ではなく、『**ですから**』と丁寧語を使っているじゃないか」と思われるかもしれませんが、担当者の「意識」が言葉にはっきりあらわれているのです。「D 言葉」は、相手にとって、次のように伝わるのです。

・「**ですから**」…… <そんなこともわからないの？> という「**上から目線**」

・「**だって**」…… <そんなことを言われても困る> という「**逃げ腰**」

・「**でも**」…… <それは違うんじゃないの？> という「**反抗的な態度**」

クレーム対応では、通常の接遇より細やかな目配り・気配りが求められるのは、ある意味当然と言えるのです。

「あいづち」から「S 言葉」につなぐ

では、こうした場合には、どのように対応すればいいのでしょうか？ D 言葉を封印する簡単な方法があります。それは、**D 言葉を「S 言葉」に変換すること**です。つまり、次のように「サ行」で始まる言葉に言い換えるのです。

「**ですから**」→「**失礼いたしました**」

「**だって**」→「**承知いたしました**」

「**でも**」→「**すみません**」

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します

たとえば、役所の例でいえば「ここにあるじゃない！」と言われたら、「ですから」に代えて、「失礼いたしました」と応じれば、余計な怒りを買うことはなかったはず。その後で「私の説明不足でした。もう一度、ご説明いたします」とつなげばいいのです。また、相手の怒りを鎮め、解決の糸口を見つけるには「あいづち」で共感を示すことも重要です。

1) 「はい」「さようございますか」

ストレートに相手の話と同調するときに使います。あいづちの基本形といってもいいでしょう。声のトーンによって、さまざまなニュアンスを伝えることができます。

2) 「ごもっともです」「おっしゃるとおりです」

やや強めに相手の意見に同調するときに使います。ただし、あまり頻発すると嫌味に聞こえることがあるので注意します。

3) 「そうなんですか」「そんなことがあったんですか」

感嘆を含めて相手の話と同調するときに使います。過剰に使うと、不快感を与えることがあるので注意します。

あいづちを打ちながら傾聴している間、相手の理不尽な要求に思わず D 言葉が口から出そうになったら、頭の中で S 言葉に置き換えます。あいづちから S 言葉につないでいけば、相手の興奮は徐々に収まり、会話がスムーズに流れるようになります。こうしたテクニックは、経験を重ねれば誰でも身につきます。セリフを丸暗記しなくても、あいづちや S 言葉のフレーズを準備しておけば、いざというときに使えます。…続きは来月号で。

株式会社エングシステム 代表取締役 援川聡 DIAMOND online より



～自動車の登録手続きに関するお知らせ～

間もなく年度末

新型コロナウイルス感染症対策として、添付書類の有効期間を延長します。

令和3年1月7日に新型インフルエンザなど対策特別措置法に基づく緊急事態宣言が発出されたことにより、自動車登録申請を予定通り実施できないまま、添付書類の有効期間が満了してしまうおそれがあることから、添付書類の再発行に伴う申請人の方や発行官署の負担を軽減するため、添付書類の有効期間を延長する取扱を実施します。

●有効期間

自動車登録申請書に添付が求められている以下の書類については、**令和3年1月8日より**以下の通り有効期間が満了してもなお有効なものとして取り扱う措置を実施します。

・印鑑に関する証明書

令和2年10月8日から令和3年4月7日までに発行されたものについて、**令和3年7月8日まで**の間に自動車登録窓口へ提出のあった場合においては、有効なものとして取り扱います。

・自動車の保管場所を確保していることを証する書面

令和2年11月30日から令和3年5月28日までに発行されたものについて、**令和3年7月8日まで**の間に自動車登録窓口へ提出のあった場合においては、有効なものとして取り扱います。

・自動車の使用の本拠の位置を証する書面及び使用者の住所を証する書面等（住民票や公的機関又は国の事業証明書又は営業証明書等）

令和2年10月8日から令和3年4月7日までに発行されたものについて、**令和3年7月8日まで**の間に自動車登録窓口へ提出のあった場合においては、有効なものとして取り扱います。**本取扱の対象地域については全国一律です。**

東北から元気発進！！ワクワク"夢実現"プロジェクト



仕事と生活調和推進企業として
ワーク・ライフ・バランスの実現を応援します