

クレーム対応時のNGワード

仕事においてお客様や取引先からのクレームがあった時、言葉の使い方ひとつで、さらに相手をヒートアップさせてしまうことがあります。今回はクレーム対応時のNGワードと、上手な言葉の使い方を紹介します。

(1) クレーム対応のNGワード

1. **「だって」**→そんなことを言われても困るという逃げ腰
2. **「だから」「ですから」**→そんなこともわからないの?という上から目線
3. **「でも」**→それは違うんじゃないの?と反抗的な態度に映る

これを『**D言葉**』(ダ行の言葉)といい、この言葉を使うことで更に事を大きくしてしまうことがあります。

(2) クレーム対応時の上手な言葉遣い

では、どのような言葉を使えばよいのでしょうか。クレームに対し、共感を示し対応する言葉を紹介します。

1. ストレートに相手の話と同調する時

→「さようございますか」

2. やや強めに相手の意見に同調する時

→「ごもっともです」「おっしゃる通りです」

3. 関心を込めて相手に同調する時

→「そうなんですか」「そんな事があったのですか」

以上を『**S言葉**』(サ行の言葉)といい、あいづちをうちながら、共感しながらお話を聞かせて頂くという姿勢で使うことで、相手の怒りを鎮め、解決の糸口をみつける手がかりにつながります。

更に、次のような言葉を対応の中で使うことで、相手の方も決して嫌な気はせず、解決へと向かうきっかけになります。

『サ行の褒め言葉』

「さすがですね」「知らなかったです」「すごいですね」

「センスがいいですね」「そうなんです」

『サ行の共感言葉』

「さようでございますか」「失礼いたしました」「承知いたしました」

「すみません」「そうだったんですね」

今回は言葉に注目して紹介しましたが、「言葉遣い」は「心遣い」でもあります。心の内が言葉に現れますので、誠実に相手に向きあうことを忘れずに対応しましょう。



垣内 イスズ

