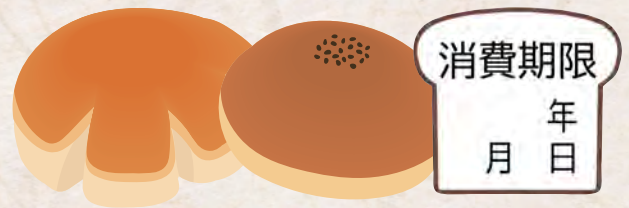


苦情・クレームへの対応は 真摯に向き合う

先日JRのある駅に併設している売店で「アンパンとクリームパン」2個を買い、翌日食べようと思って、消費期限を見ると2個とも6ヶ月前の日付が印字されていました。まさかと思い、念のため電話番号が入っていたので電話をかけました。

製造メーカーの窓口の方が出てこられて商品の内容や購入日、時間、印字の日付等説明したのですが、「消費期限の印字はうちでは押していません。買われた売店で押したもののなのでわかりません」と。



納得がいかないので話を続けると、上司の方が出てこられて、又同じ話を繰り返して説明！上司の方から「その商品はお客様が買われたその日の朝に納品しておりますので、6ヶ月前のものではありません。納得がいかないようでしたら、商品を持って売店まで行ってくださいね」と(売店は自宅から電車を乗り継いで約1時間超)言われ、納得がいかず話をしていると、上司の方から再度調べて連絡しますと。

返事を待っていると商品を買ったお店の方から電話があり、又同じ説明を繰り返すことになりました。結果、日付印の押し方(押し加減)がよくなかったので「'24. 7. 28」が「'24. 1. 28」になったのだと、商品は問題ありませんと、私も再度現物を確認して、押し間違いでなく鮮明に2個とも「'24. 1. 28」なっていると伝えたのですが、相手もゆずりません。私もクレーマーやカスタマーハラスメントと恐れられたくなく、再度入荷した日時等を聞き、商品的に問題なさそうなので、これ以上はと思い引き下がりました。

ここでの問題をまとめてみました。

1つ目は、私が状況を説明しているのに先方はメモをとっておらず、同じ話を3回も繰り返すことになった。

2つ目は、日付印。私が現物を見て確認をして、話をしているのに、押し間違いの一点張り。「すみません、写真を撮って送ってませんか」となぜ言えないのだろう。スマホの時代で、すぐにできることなのに！

3つ目は、消費期限の日付ですが、作ったメーカーが押す(印字)ものだと思っていたが、販売した売り先が押しているとは!? ここはまだ納得していませんが…

クレーム・事故・トラブルが発生した場合は、ありのままを見ようとする姿勢が大事なのではないでしょうか!つまり自分の主観からも他人の主観からも離れてみる、客観的に見るのが大事なのではないでしょうか。この場合ですと、現物を写真などで確認することです。そうすることで、今後の対策やスタッフへの指導もしやすくなると思います。

おそらくこの店は反省も対策も、周知徹底もなく、又同じ間違いを起こすのではないのでしょうか。消費者は二度とそこでは買わないと思っています。



こういう事はどこの会社、お店でも起こりうることで、仕事に向き合う姿勢に「慣れ・ダレ・乱れ」がでてくることで、仕事の質が下がり、サービスの質も下がり、お客様を失うことに繋がるのです。客観的に物事を見て素直に反省して、時にはその職場に「喝」入れて前に進むようにしないとイケませんね。

最後にもう一つ上げるとしたら、間違いではないことの主張ばかりをされて、不快や不安にさせたことへの謝罪の言葉が一度も無かったことも残念なことでした。



苦情やクレームはどこにでも起こりうることで、その時の対応の仕方を間違えてしまうと、大切なお客様を失なうこととなります。逆にその対応が手際よく誠実になされると、お客様はリピーターになる可能性大です。



長嶺 堅二郎