

管理職のクレーム対応～クレームに強い組織を作る～

【講師紹介】上前 拓也さん

社会福祉法人を母体とする北海道大手企業に13年間勤務。新入社員教育やシステムエンジニア等、様々な業務に関わるが、営業職の時にはコーチング手法を用い、年間新規契約数450件を獲得。2009年、合同会社友歩設立。企業向けのコーチング、コミュニケーション、集中力向上に関する研修や講演、コーチの育成など幅広く活動を行う。現在までに、1,000名以上のコーチを育成。

【講演概要】

1. クレームについて *クレーム=チャンスととらえる

2. クレーム対応の基本

- ① 傾聴とお詫び
- ② 事実確認
- ③ 対応
- ④ 再度のお詫びと感謝

3. 管理職の役割

対応を終えた部下をフォローする

部下の話を100%受け止める

クレーム対応後の部下との対話では、「出来事」に焦点を当てた訊き方をする

部下に焦点を当てた訊き方はしない(NG)

クレームに対する今後の対応策や、クレームから学んだことについて考えてもらう質問をする

4. 上司の対応が必要な場合

- ① 上司が話さないと問題が解決しにくい場合
- ② 上司に例外を認めてもらう場合
- ③ 部下に大きなストレスがかかっている場合
- ④ 相手の地位や立場が相当に高い場合
- ⑤ 不当な要求を繰り返すクレーマーに会社として警告を発する場合

5. 組織全体でクレームに関わる

クレームに対する組織の方針を組織全員が共有し、理解する必要がある。

- ・専門知識の共有が欠かせない
- ・定期的に勉強会を開き、組織全体が時と場を同じくすることも組織力強化に繋がる
- ・「組織全体でクレーム対応に取り組んでいる」という意識が部下に芽生えることによって、より真摯に、より真剣にクレームと向き合ってもらえる。

*****受講生の感想*****

- ・管理職の役割を理解する事で基盤となる組織のあり方が分かった。意識していきたい。
- ・特定質問と拡大質問の使い分けや、部下からクレーム状況を訊くときに出来事に焦点を当てることがとても勉強になった。

