



イケケン先生の『恐縮ですが…一言コラム』

第 535 回 お店の「良いところ」を見せる努力

2013.7.28

ある旅館の新人研修に行った時のことである。高卒のちょっと小太りの女の子だった。なんとなく落ち着かず、そわそわした仕草は、いつも何かに怯えているように見えた。何か原因があるな…そう思った私は、それとなく彼女の深層心理を探りだした。怯えている原因は、お客様からのクレームだった。かつてある洋品店で見た、恐ろしいまでのクレーム現場が脳裏に焼けついており、トラウマになっていた。怯える新人の言動は、お客様にすぐ伝わる。クレームの種がここにあるかもしれない。ゆっくり優しく、しかも何回も、イケケン先生のレクチャーが始まった。

クレームの三大要素は、「遅い」「忘れた」「間違えた」と言われている。でもこれは、必ず克服できるものだということが、何回も説いていくのが、イケケン流である。この解決方法の極意がある。それは…

- 1、簡単なことはその場で処理し、後回しにしない！
- 2、メモと復唱を心掛け、どこかに必ず保存する！
- 3、関係部署への連絡と確認を取り、解決への知恵を探る！

この3つの極意を忘れないこと、そして自分なりに実行することである。

今忙しいから、後でいいや、こっちの方が簡単だからこれからやる…いずれもプライオリティ（優先順位）が分っていない人である。今、何をやりたいかではなく、何をやるべきなのか、それを第一に考え行動できること、お客様はそれを求めているのだ。

何に対してのクレームなのか、無手勝流に理解しては、クレームが倍増することになる。

お客様が求めていることを正確に把握するため、メモと復唱は必要だろう。

「言った」「言わない」がクレーム解決を阻害する、最大の要因だ。それが「聞いてない」「知らない」「承知していない」となると、クレームが紛争にまで増幅していくことになる。

誰もが見たくない、体験したくない、最悪のシーンが展開されるのである。

メモと復唱を心掛け、どこかに必ず保存することを常とすべきである。

クレームの多いお店は、関係部署のどこかで「忘れた」が発生している。

従って、「連絡」したら「確認」を必ず実施することを「癖」にする事だ。

新人の多くは、自分の悪いところばかりを、上司やお客様が見ているように感じてしまう。

だからいつも何かに怯えている。

しかし多くのお客様は、実は、そのお店の良い所を見ようとしているのだ。上司もしかり。

そのことを新人に教えてあげることこそ、上司の務めだと思う。新人も、胸をはってお客様に接する事、その楽しさを体感させることが、クレームを減らす方法のひとつでもある。