

藤 田 組

## 第12回企業セミナー開催

### 「クレーム対応」をテーマに



大正12年から創業している保険代理店の藤田組は11月15日、日本橋俱樂部（東京都日本橋）で第12回企業セミ

ナーを開催し、クレームマネジメント、クレーム対応研修のK・コム・トレードの川合健三代表Ⅱ写真上Ⅱが「クレーム対応」をテーマに講演した。会場には、



会場のようす

営業職や営業管理職、教育研修担当者など顧

### 相手との信頼関係構築に力点を

客応対に携わる関係者が集まった。川合氏は冒頭、さまざまな業種でクレームが増えているとし、「クレームは身近なものであり、人間がいれば、どこにでも発生する可能性がある」と指摘。消費者には、消費者基本法で掲げるクレームを提示する権利があることから、「クレームをいうのが当たり前の時代が到来している」とした。また、クレーム対応には応対者の初動が大きく影響するとして「最初の出会い」がポイントになると強調した。

一方、応対者が陥りやすい失敗として、応対者側の事情や正当性の説明、クレーム内容の誤りの指摘など、相手の言葉を否定したり、さげすんだり、疑うことで不満を増大させるとし、「クレームの内容に耳を傾け、相手との信頼関係の構築に力点を置くことが大事だ」と強調。クレーム対応は勝ち負けではなく協働作業であると述べた。

最後に、やってはいけない9カ条を紹介し、「毅然とした態度で、組織で対応、同じ意識・行動を会社全体で共有化すること、対応しよう」とまとめた。