

こんなときどうする（クレーム対応）

クレーム対応時に発生する以下の状況に対する望ましい対応ぶりを記します。

○ 窓口などで相手が激昂しているとき

相手が興奮しているときこそ、通常とかわらない穏やかな態度で対応するように心がけます。けんか腰になったり、逆におどおどと対応しないようにします。

○ 確認や調べもので時間をとらなければならないとき

何について確認したり調べたりしなければいけないのか、どの程度時間を取ることになるかをあらかじめ説明し、相手の時間を無駄にしないようにします。特に、電話によりクレームが寄せられた場合で電話が長くなりそうときには、こちらからかけ直します。

○ 責任者を出せと言われたとき

より上位の職員と話せば自分の主張が通るのではないか、又は役職者に謝罪させて気分をはらしたいとの思いによるケースが多いと思われます。場合によって上司の判断を仰ぐ必要がありますが、むやみに上司に取り次ぐのではなく、まずは落ち着いてもらい、「私が責任をもってお話を伺います。」（話を聞くことに対する責任であり、問題を解決することに対する責任ではない）などと述べ、話をきちんと聞くようにします。

○ 使い慣れている一言に気を配る

クレーム対応の場では、普段使っている何気ない一言が相手を怒らせてしまうことがあります。相手の気持ちを考えて、不確実、不誠実と取られかねない言葉は使わないようにしましょう。また、組織の中で使っている略語や専門用語は分かりやすい言葉に言い直します。下記にいくつかの例を示します。

- ・「えっ、そうですか」→「はい、〇〇が〇〇なのですね（相手の言葉を繰り返して状況を確認する）。」
- ・「すみません」→「恐れ入ります」「ご指摘ありがとうございます」
「（お手間をとらせて・お時間をとらせて）申し訳ございません」
- ・「たぶん」「一応」「ちょっと」→「たしかに」「きちんと」「しばらく」
- ・「～ですが」「～ですけど」→「～です」「～いたします」
- ・「ちゃんと〇〇しましたか？」→「××が××なのですね（状況の確認）。恐れ入りますが〇〇はお済みでしょうか？」
- ・「きまりですから」「規則ですから」

→そのような「きまり」になっている理由と、その「きまり」どおりに行われなかった場合、どのような影響が生じるかを分かりやすく説明する。

○ 相手の納得がなかなか得られないとき

どうしても納得が得られない場合は、環境を変えることで解決のきっかけが得られることがあります。

・場所を変える

立ったまま話しているときには、座ってもらって落ち着いて話せる姿勢に変えたり、窓口での対応から応接セットに場所を移すなどすると、それをきっかけに状況が変わることがあります。

一般に、離れた距離から大声でやり取りをするよりは、適度に近づいた距離、真正面で向き合うよりはやや斜めの位置、立っているよりは腰をかけるほうが気持ちが落ち着くといわれます。話の頃合いを見計らって「お掛けになりますか」などと声をかけることが有効な場合があります。その際、場所を応接セットなどに変えるときは、相手を不安にさせないように、「周囲が騒がしいので」、「資料をお持ちして説明しますので」など、きちんと理由を説明して案内します。

・人を替える

担当者が責任をもって最後まで対応することが原則ですが、クレーム対応がこじれ、職員も相手も互いに冷静になれないような場合には、対応する人を変えることも一案です。たとえば、場所を変えるときに併せて、上司に同席を求め、それ以降は上司が基本的に対応することも考えられます。そのようなときには、それまでの経緯を手短に上司に話し、相手に同じことを何度も説明させることを避けるようにします。

なお、クレーム対応がこじれた場合、対応者本人は上司に同席してもらおうという考えに至らないことがあります。上司はクレーム対応がこじれていると判断したら、職員任せにすることなく、状況を見計らって「どういたしましたか。」などと声をかけ、自ら対応することが大切です。

・時をあらためる

どうしても納得してもらえない場合には、中断した方が望ましい理由を述べ、相手の同意を得てクレーム対応をいったん打ち切ります。そして、今後の検討の方向性や合意点と食い違っている点などを確認して、次回の話し合いの日時を決めましょう。時間を置くことにより互いが冷静になることがあります。

○ 器物を破損するおそれ・危害を加えられるおそれがあるとき

クレームを受ける際には、ごく一部ですが非常識な行動をする人もいます。このような迷惑行為は、行政の公正さを脅かすだけでなく、他のお客さまにとっても迷惑になります。大声を出し、机をたたき、自分の要求を通せとの圧力があつた場合には、挑発に乗ることなく、冷静かつ毅然と対応しましょう。

そのような場合には、複数の職員で対応し、相手の言動を記録します。あいまいな返答やその場逃れの表現は避け、場合によっては即答することなく、十分に検討した後に返答をします。対応に事務処理が伴う場合はより慎重に行い、理由のない書類の作成や押印、署名は避けるようにします。

暴言、脅迫を伴う悪質な居座りに対しては、毅然として退去を求めましょう。手を尽くしたにもかかわらず、又は最初から暴力行為に訴えようとしてきた場合に

は、警察へ連絡することも必要です。