

経営一転語 11

クレームの不報告こそ責任を追及せよ

今回は、クレーム処理の原則を何点か述べてまいりたいと思います。

まず第1点目に、「クレーム処理は全ての業務の中で、最優先で社長が対応しなければいけません。」他の業務が入っていても、最優先としなければいけません。

次に「絶対に言い訳をしてはいけません。」つい我が社の都合を考えて言い訳をしたくなりますが、絶対にしてはいけません。

3点目に、「クレーム処理に費用と時間は一切無視し、ただひたすらお客様の満足だけを考えます。」遠隔地のお客様でもすぐに謝罪にいかなくてははいけません。そしてお客様の満足のいくように対応をしなくてははいけません。

そして、第4点目、「クレーム発生自体の責任は一切問いません。」第5点目、「クレーム発生の不報告の場合はその責任は厳しく追及します。」ということが非常に重要なポイントです。

このルールを徹底していないとクレームがトップに上がってきません。クレームが発生したときに責任者をしかってはいけないのです。社員は、クレームを生じさせようとして仕事をしているわけではありません。クレーム発生を叱ったら社員や責任者は社長に報告しなくなります。報告しなければクレーム対応が遅れます。

クレーム対応が遅れば、不満が増大し、お客様は二度と我が社の商品を買わなくなります。お客様から鉄槌を下されるのです。こういうことを繰り返していると我が社の売上は落ちていきます。

クレームを言ってくれるお客様は、お客様の貴重な時間と電話代などを使って、我が社の足らざるところを教えてくれる非常にありがたい「宝のようなお客様」なのです。

そして、クレームを言ってくれたお客様に、我が社が適切に対応すると、お客様は感激し、上得意様になってくれる可能性が大きいのです。

感謝の気持ちを持って、クレームを言ってくれるお客様を大事にしましょう。

<演習課題>

1. 自社のクレーム処理のマニュアルを作ってみましょう。