

若手・中堅職員の現場を楽しむ

「マイペース」活用術



第12回

マイペースに
クレーム対応をする

ほん だ しげる
本田 茂

農業経営診断士 6次産業化プランナー



1. はじめに

今回は、クレーム対応について解説していきます。

JAの皆さんにとっては、直販や6次化等に取り組んでいると消費者から直接問い合わせやクレームも増えていると思いますが、まだ出荷先を通してのクレーム、つまりワンクッションおいたクレームが多いのではないのでしょうか？

多くの方が「一つ余計な仕事が増えた」と感じるクレーム。しかもなかなか解決せずもやもやとした気持ちが残ったり、クレームがきっかけで取引先と気まずくなることもあるかと思います。

筆者は、大阪勤務時代に、1か月に1回程度はクレーム対応をし

ていました。取引先スーパーと同行して直接消費者のお宅に伺ったことも多かったですし、いろいろな失敗も経験しました。そんな経験を元にマイペースなクレーム対応術を紹介します。

2. クレームがきて最初にすべきこと

クレーム対応のありがちなパターンは、「取引先から連絡がある」→「上司に報告する」→「調べ始める」という順序が多いと思います。しかし、担当者の心境としては、「余計な仕事が増えた」「早く片付けたい」「誰に押し付けよう」と負の感情が重くのしかかってきますよね。

そんなマイナスのイメージのク

クレーム対応ですが、マイペースなクレーム対応は、最初から考えを変えて欲しいのです。

「クレームは顧客が自社ファンになるチャンス」という話を聞いたことがあるでしょうか？ 普段接することのない取引先と消費者がクレームを通して出会い、適切な対応をすることで、当初クレームを向けていた顧客がファンになっていくという話です。

「余計な仕事が増えた」と思うのではなく、JAの皆さんがいい対応をして取引先と消費者の関係がよくなれば、JAへの信頼も増していきます。クレームの問い合わせがあった瞬間、脳に行く前に脊髄あたりで「よし。取引先と信

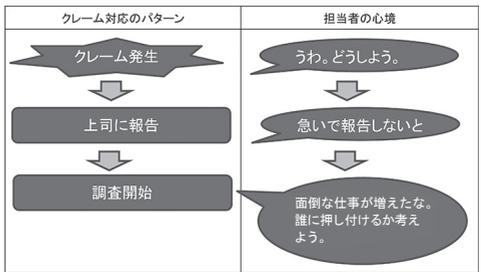


図 クレーム対応の手順(ありがちなパターン)と担当者の心境

頼関係を強くするチャンスだ！」と思うのです。

さて、その後の手順ですが、「現状整理」「周囲への既存業務の引き継ぎ」を説明していきます。

3. 現状整理

クレームは、最初に一報が入った段階で、既に複数の人が間に入っています。そして、「早く対応しなくては」との思いから、事実

に加えてさまざまな憶測が入って伝えられてきます。まずは「わかっている事実」と「憶測の事実」に分けて「消費者は何を求めているのか」を整理することです。

「現物はあるか」「どのように保管して、どのように調理したのか」「他の具材は何があったのか」など、

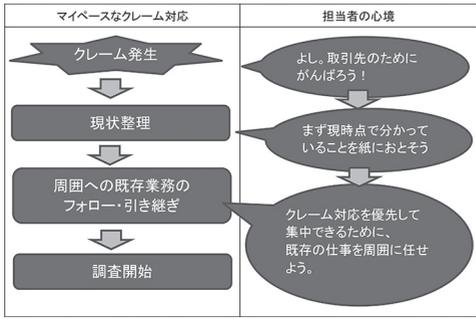


図 マイペースなクレーム対応

まずは客観的な事実、現物や数値、その時の状態などわかっている事実を集めます。それ以外の「○○ではないか？」等の憶測は別に整理します。

次に「そもそも消費者は今回のクレームで何を求めているのか」を確認しておくことです。

「原因を知りたいのか」「対策をきちんとして欲しいのか」「お詫びを求めているのか」「補償して欲しいのか」。原因を知って納得したいのに「今後は注意します」とお詫びの品を贈ってしまっただけでは、「いや、私は物が欲しくて言っているのではない！」と消費者は怒ります。「自分をただのクレーマーとして片づけられた！」と2次クレームの原因にもなります。

こうしたことを紙に整理することを勧めます。一旦気持ちを落ち着かせて整理し、不足している点を聞き出した上で上司に報告をしてほしいのです。ここを飛ばして対応を進めると、後で大きな問題になることがあります。早く終わらせたい、早く処理したい、とあせる想いをぐっところえて、現状整理をきちんと行いましょう。

4. 周囲への既存業務の引き継ぎ

上司への報告が終わってから取り組んで欲しいのが、クレーム対応に集中する環境作りです。既存の業務を抱えたままクレーム対応に取り組むことは間違いの素になります。ただでさえ忙しい中で中途半端な対応をすると、2次クレームとなり余計に仕事を増やすという悪循環に陥ってしまいます。

私はクレームが発生すると、周囲に協力してもらい、自分の既存の業務を引き継いでもらいました。既存の仕事は自分がやった方が速いし実績もあがります。しかし、そこを職場の仲間に任せて多少のロスが発生しても、今、優先すべきはクレーム対応なのです。一方で自分の仕事を周囲に共有するいいチャンスでもあります。

クレーム対応や何かトラブルが発生した時に、職場の中でお互いフォローし合える関係を作っておくことが大事です。上司も、部下に任せて終わりではなく、周囲の協力体制を作ってあげて、担当者がクレーム対応に集中できるように気配りして欲しいのです。

こうして、本腰をいれて対応できる準備・環境を整えてから原因調査に着手するのです。

5. さいごに

クレーム対応は、「急がなければいけない」「早く終わらせたい」との想いから、現状を整理せず、準備をせずにすぐにとりかかってしまいがちです。この初動でしっかりと準備することが「マイペースなクレーム対応」です。

筆者は、現状を冷静に整理することが苦手で、調べ始めた後から上司に指摘されて、再度聞き直すような2転3転してしまうクレーム対応が実のところ多かったので。そのため、紙に整理してクレーム対応当事者以外の人に冷静に判断してもらい、助言をいただきながら対応を進めました。普段うるさい上司も、こうした時にとて

も頼りになります。部下がピンチの時に、冷静に判断してくれる、そのために上司がいるのです。

今回の連載では触れませんが、もちろん原因究明はメーカーとしての責任があります。しかし、一方で農家はこのあたりの感覚があいまいです。通り一遍の回答をせず、あきらめず粘り強く原因を追い求め、真相を突き止めて対策を検討して欲しいです。

また、クレームを受けた取引先の立場にたって共感することも忘れてはなりません。ここをJAの皆さんがきちんと肩代わりすることで、いざという時に頼りになる関係になっていくのです。

クレーム対応をきちんと乗り切ることで、チームの結束が高まり、上司との絆が深まり、取引先との信頼が高まる。このようなクレーム対応を実行して欲しいです。

執筆者紹介



本田 茂…農業経営診断士。宮城県在住。農家や農業法人に対する経営支援をおこなうため平成24年10月独立。17年間JA 全農で青果物流通の現場にいた。主な担当品目は、菌茸類、豆類、土物全般、筍、梅、きゅうりなど。在職中に、平成22年経済産業省登録中小企業診断士となる。現在は、農家の商品開発や販路開拓、GLOBALGAP 認証支援、青果物市場の経営コンサルティングや人材育成、(社)日本食農連携機構東北支部事務局長を務め、農業者と企業とのマッチングの場づくりの活動を行っている。

●園芸担当者向け研修講師承ります。

お問い合わせは JA 経営実務担当栗野まで awano@zenkyou.com;