

分野別 ア 「サービス系」の職業編

(1 時間コース)

- 1. 運転業務における留意点**
- 2. クレーム対応の基本**

分野別 ア「サービス系の職業編」で学ぶポイント

介護施設の送迎など運転業務における留意点について学び、
その他のサービス職種の駐車場管理、調理・配膳、介護補助、
接遇などにおいて必須であるクレーム対応の基本を学びます。

1. 運転業務における留意点

運転業務に従事する場合には、安全運転を心がけることはもちろんですが、重大な事故につながらないよう、時間管理、健康管理、飲酒管理に努めることが必要です。



(1) 時間管理

時間管理を行う基本的な責任は派遣先にありますが、運転者としても、時間に余裕をもって行動すること、安全・確実に運転することが求められます。

(2) 健康管理

日頃から自己管理に努める必要があります。体が健康であってこそ、的確な判断や正確な仕事が行えます。暴飲暴食を避け、睡眠時間を十分に取るなど自己管理に努める必要があります。

(3) 飲酒管理

飲酒が原因となって事故を起こした場合は、その社会的責任を厳しく問われることとなります。摂取したアルコールはなかなか体内から排泄されません。運転の前日はお酒を控え、翌日の業務に支障がでないようにしましょう。

また、加齢により身体機能、認知・判断能力が低下すると事故につながる可能性があります。安全運転及び交通事故防止のために作成されたガイドライン（29全シ協発第251号 平成30年3月7日）を参考にしてください。

2. クレーム対応の基本

クレーム対応の話になると、クレーマーのことが問題になることがあります。確かに、確信犯のクレーマーは存在します。しかし、それは"ごくごく一握りの人"であり、大きな問題になったケースは、私たちの側の対応に問題があって、相手の怒りのボルテージを高めてしまうことが多いものです。

ここでは、私たちの"クレーム対応"の基本について学んでいきましょう。

(1) 人によって「怒りの尺度」に違いがあることを理解する。

<事例>

満員電車で、降りたい乗客が
あなたの後ろから無言でぐいぐい
押してきて降りようとしています。



この事象に対して、近くの殆どすべての乗客が「何だろう！嫌だな…」と感じているはずです。

しかし、実は「人によって怒りの尺度に違い」があります。「とても、嫌だ！」と感じる人にとっては、それが限界点に達すると、「何するんですか！」と言葉が飛び一触即発ムードになるかもしれません。

ところが、この事象への怒りの尺度が高くない人は、「押さないでほしいなあ」という程度に思い、やり過ごすこともあるでしょう。

もちろん、降りる人が「すみません！降ります！」と大きく声をかけていたら、多くの乗客の怒りのボルテージは高まらなかったはずです。



「人によって感じ方に違いがあること」を理解しましょう。

(2) 相手の気持ちになって話を聞くことの大切さを理解する

クレーム対応の初期段階で、人によって「怒りの尺度」に違いがあることを理解していない人は、自分の尺度で測るため、「どうしてこんなことくらいで怒るんだろう」と感じます。

その気持ちは、対応する際の表情や言葉遣いにも現れてしまいます。そうすると、相手の怒りが増幅し「ちゃんと話を聞いているの!」「悪いと思ってるの!」などと、どんどん悪い方向に向かってしまいます。

一方、「相手の気持ち」を理解しようとする人の対応は、自ずと表情や言葉遣いにも現れます。そのため、軽微な事象であれば、「相手の話を聞く」だけで解決の方向に向かうことが多いものです。

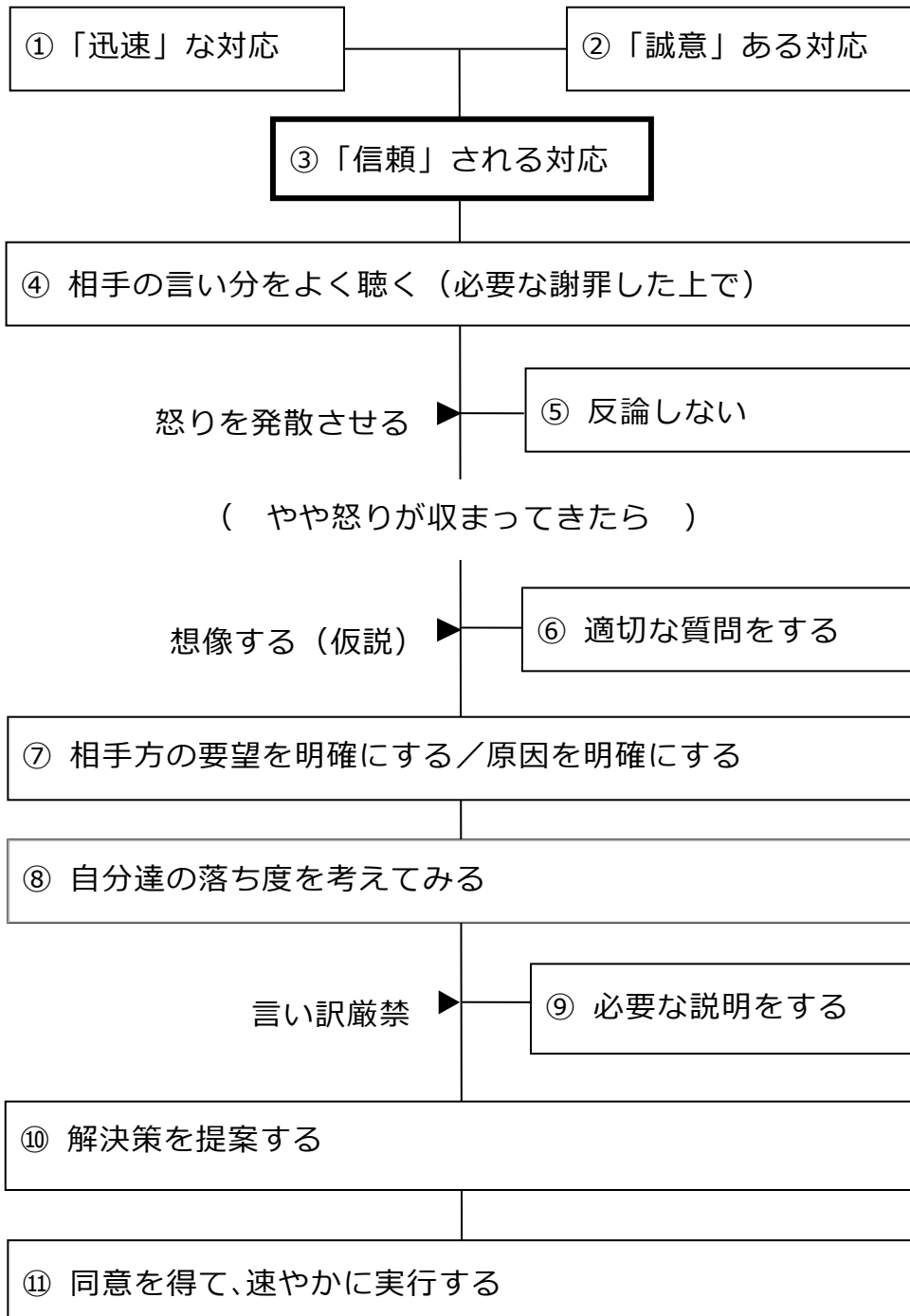


「初期対応の重要性」を理解しましょう。

(3) クレーム対応のステップ

ここでは、相手からのクレームへの対応の流れを表しています。

※相手には「あまり非がない」場合を想定しています。



(4) クレーム対応ステップの解説

①② 迅速かつ誠意ある対応を心がける

クレーム対応の全ての場面で、「迅速さ」、「誠意ある」対応を心がけます。

③ 信頼される対応

話し合いの初期段階では、相手方が私たちに不信感を持って不思議ではありません。そのため、まず「信頼できる人」だと思ってもらえるような対応をすることが大切です。

また、初期段階では怒りから相手方が高圧的な対応をしてくる場合があります。それに応戦するような対応をすることは控えなければなりません。

④ 相手の言い分をよく聴く（必要な謝罪した上で）

熱心に聴くということは、耳だけで聞くではありません。姿勢や表情、視線の配り方、相づちなど、からだ全体から表現することが必要です。この段階は、相手方の「怒りのマグマ」がドロドロした状態なので、ガス抜きのように怒りを発散させることが大切です。

ただし、しっかりと相手の言い分をよく聴き、気持ちを理解しようとしてください。

また、こちら側に落ち度などがある場合は、まず「キチンと謝罪」した上で、相手の言い分を十分に聴くようにしましょう。

⑤ 反論しない

まだこの段階では「何か言いたいこと」があっても、反論してはいけ

ません。「でも・・・」「しかし・・・」というような言葉です。反論の必要があるなら、後でできます。

対応の前段で、相手方の怒りがまだ収まる前に、反論めいたことを言っではいけません。

私たちが、きちんとした姿勢で謝罪していれば、相手方の怒りもピークを過ぎてきます。いくら怒っていてもずっと怒りっぱなしではいられません。必ずどこかで怒りが収まってきます。

⑥適切な質問をする

「適切な質問」とは、相手方の要望を確認し明確にするために、また、なぜこのようなクレームになってしまったのか、原因を究明するための質問です。「一つ質問しても良いですか？」のように確認するのが適切です。

⑦ 相手方の要望を明確にする／原因を明確にする

「⑥ 適切な質問をする」ことにより、浮かび上がってきた相手方の要望や、発生原因を確認します。クレームを解決するためには相手方の要望や発生原因がハッキリしない状況では、適切な解決策を探せません。

⑧ 自分達の落ち度を考えてみる

クレーム対応の過程では、自分たちの落ち度を考えながら処理していきます。言い換えると、他人に責任を転嫁するような考え方や対応はしないということです。

自分が謝罪すべきなのに、他人のせいにしたり、自分に非がないか

のような言い方をすると、怒りが収まっていた相手が、再び不快に思い怒りだすこともあります。

⑨ 必要な説明をする <言い訳厳禁>

クレーム対応の際、話し方で気をつけなければならないのは、原則として、状況の説明は簡潔にすることです。「丁寧に説明しすぎると、言い訳を言っている」と取られてしまうことがあります。説明は必要最小限にすることが大切です。

少なく説明し、まだ相手方が聞いてくれるようでしたら追加説明をすればいいのです。

⑩ アドバイスをする／解決策（提案）を投げかける

アドバイスや解決策（提案）を投げかけるうえで大切なことは、「一旦、相手の立場になって考えてみる」ことです。

相手は、今このような状況になっている（今後なってしまいかもしれない）ということを十分理解した上で、自分たちの立場に戻り、考えられるベストな解決策を伝えるのです。

⑪ 同意を得て解決策を速やかに実行する

解決策（提案）に対して、相手方の同意を得られたら、迅速に実行していきます。

（5）クレーム面談時の話法

「(3) クレーム対応のステップ」、 「(4) クレーム対応ステップの解説」に基づき、具体的に対応や話法を考えてみましょう。

①アプローチ

導入（アプローチ）の場面では、『真剣に対応してくれている…』、『礼儀正しい…』、『話し方に好感が持てる…』と思ってもらえるような対応が必要です。

クレームの内容によっては、「適切な謝罪の言葉」も必要になります。

②傾聴

相手の話を真剣に聴く、姿勢、表情、視線、相づちはもちろんのこと、相手の話をさえぎらないことなどが基本です。

何より、相手の言いたいことや気持ちをしっかり掴むということを意識して、誠実に受け止めようとする姿勢が大切です。

③共感

- ・相手の立場になって「聴く」
- ・相手の気持ちを「理解」しようとする
⇒すると、だんだんと…相手の気持ちが「わかってきます」

④同調

相手の話したことや気持ちに、一部でも理解できることがあれば

- ・相手の言葉を繰り返してみる
- ・言葉を置き換えてみる
⇒相手と同じ「波長」を目指します。

⑤クロージング

- ・次第に、話の始めの頃に持っていたスタッフの警戒心や不信感が薄れてくる
- ・私たちのことを、理解者、味方だと感じてくれる。

・話し合いのポイントや大切なことに思い違いがないか確認をする

⇒この段階になって、

こちらの考え方を話し、リードしたい方向へ軌道チェンジを試みます。クロージングによって、相手の誤解や自分の思い込みを確認できます。

⑥ラポールの関係

「ラポール」とは心理学でよく使われる言葉です。特に、心のつながりを必要とする患者さんが先生と対峙したとき、まず初めに、患者さんと先生の間には「信頼関係」ができることが大切だと言われます。

患者さんと先生の間には「信頼関係＝心に輪が掛かった状態」を、“ラポールの輪”が掛かったといいます。

クレームの対応にも、相通じることがいえます。

相手方と気持ちの一体感を醸成できると、それをキッカケとして、話（処理）がスムーズになり解決に向かっていきます。



「不信感や警戒心を取り去り、信頼してもらうことが大切」

「ラポールの関係を築く」ことがクレーム対応力向上の近道です。

※クレーマーへの対応は、ここで説明した内容とは異なります。真のクレーマーへの対応は、別に考えなければなりません。ただ、それらはごく少数ですので、まずは、基本的な対応力アップを目指しましょう。