

## 『謝罪の効用』

### クレーム対応時の心理戦

クレームはやっかいなもの、  
できれば受けたくない、  
というのが多くの人の本音ではないでしょうか。

いくらクレームはチャンスと言われ、  
頭で理解していたとしても、  
やはりウエルカムではないのです。

しかしながら、クレームはゼロにはなりません。  
人のやることですから、行き違いや、見解の相違も含め必ず発生します。  
そこで、今回はクレーム対応時の「謝罪」について考えます。

### ◆お客様の気持ちと謝罪の関係

まず、お客様の気持ちです。  
後で調べれば、お客様の勘違い、見間違い、使い方が間違っていた。  
としても、苦情を申し立てる時点では、すべて

#### 「おたくが原因」

と考えていることです。

#### 「自分が悪い」

とは、つゆほどにも思っていないことを頭に入れておきましょう。

したがって対応としては、  
その気持ちに逆らわないことが何より肝心です。

#### 「おたくが悪い」

と思っている人ですから

「その通り。ごめんなさい」

と、最初に認め謝ることが逆らわない自然の流れなのです。

逆に逆らう行為とは、

謝らない、受け入れないことです。

または

「本当か？」

「真偽のほどを確かめよう」

などと思っている場合も同様です。

そもそも受け入れの心がありませんから、

お客様は言葉の端々にとげのようなものを感じ、

怒りが増幅してしまうのです。

まずは、受け入れ、お詫びを言う。

これで怒りの感情を低下させます。

その結果お客様が冷静になり、

話し合いのテーブルにつくことが可能となります。

感情処理を行った後に、論理的に話し合いを進めるのです。

その第一歩が謝罪です。

#### ◆謝罪は非を認めることではない

ここで、訳も分からないうちに謝ってしまっているのか？

という疑問が生まれると思います。

謝罪は非を認めることではありません。

直接、間接問わず、

またはお客様の勘違いであっても、

自社商品や対応でご迷惑をおかけしたことへのお詫びの気持ちを

を表現するという行為です。

謝罪したからと言って、非を認めたことにはならないのです。  
これは分けて考えておきましょう。

そうでないと、  
後々のことを考えると（言質を取られ裁判で不利になる等）  
怖くて謝罪ができなくなってしまいます。  
※注：もちろん、不利になることは決してありません

また、  
「申し訳ございません」  
という言葉で始めることは、  
誰が何をしたという事実の追求よりも先に、  
お客様の気持ちを大切にしていることが伝わります。

結果、  
私たちに対する非難や攻撃を弱めることができます。  
最終的にはクレームの解決が早まるのです。

逆に、  
謝罪の言葉が遅かった、  
または言わなかったことによる  
私たちの被害は計り知れない大きなものとなります。

感情がこじれ、怒りが憎しみにも変わることがあるからです。