

クレームの電話で / K子さん と S部長

夏休みで社員もまばらな、あるオフィスでのことです。

派遣スタッフのA子さんが、隣の部のS部長（女性）に話しかけてきました。

A子さん 「あのう、S部長にご相談していいかわからないんですけど。

他に誰もいないので・・・」

S部長は、A子さんはとは違う部署ですが、困った表情を見て笑顔で応えました。

S部長 「私にできることなら何でも相談に乗るよ、何かありましたか？」

A子さん 「実は・・・お客様からクレームの電話をいただいてしまい、

どうお返事をすればいいのか困っています。」

S部長 「よく相談に来てくれたね、ありがとう。詳しく聞かせてもらえるかな？」

A子さんは、ほっとした表情で話し出しました。

A子さんは、昨日の夕方にT課長から受けた指示で、今朝大勢のお客様にセミナー案内の一斉メールを送りました。その直後、お客様の一人から電話が入ったのです。「送られたメールの案内文に、重大なミスがある。どうするつもりだ」と大変な剣幕でした。驚いたA子さんが、どこが間違っていたのが尋ねても、「見ればわかる」と言って、教えてくださらなかったのです。

A子さんは、「申し訳ございません。至急お調べして対処いたします」と言って電話を切りました。メールを確認したところ、送り先の役職に関するミスを発見しました。

A子さん 「ミスは役職の間違いでしたので訂正しました。そして、今後二度とこのようなことがないようにします、と書きました。内容と文章を見ていただけないでしょうか。T課長は今日から夏休みですし、他の課員も夏休みか外出中なんです」

S部長は、文面を確認しました。そこには、今後どうするかも書かれていますが、文章がやや形式的に感じられたのです。

S部長 「よく出来ているわ。お詫びの言葉の前に、このミスをわざわざ教えて下さったお客様に感謝の言葉を入れたらどうでしょう。それと、他にもミスがあるのならご指摘ください、とお願いしたほうがいいですね」

A子さん 「はい・・・」

S部長 「メールは訂正にはよいが、お詫びにはふさわしくない手段です。教えてくださったお客様一人だけに送ってから、その後で電話をしてください。『お詫びして、これでよろしいでしょうか?』と口頭でお尋ねしたらよいのでは・・・」

A子さん 「はい。そうします。ありがとうございます」

S部長 「この処置で、そのお客様が納得されない場合には、すぐ教えてくださいね。

訂正とお詫びの一斉メールは、その確認の後で発信すればよいのです」

しばらくして、輝くような笑顔のA子さんが、S部長のところに来ました。

事例その1

A子さん 「ありがとうございました。お客様が喜んでくださいました。適切な処置だと、お褒めの言葉までいただきました」

S部長 「気になっていたのよ。結果報告をしてくれてありがとう。今回の件は、T課長には休み明けに、すぐ報告してくださいね」

S部長の心には、暖かいものがこみ上げてきてきました。 (完)

~~~~~

<事例研究/設問> **クレームの電話で / K子さん と S部長**  
真・報連相は、仕事の進め方そのものです。

(1) この事例をよんで あなたは どんなことを感じましたか？

(2) この事例では、どこがよかったと思いますか？  
その理由も述べてください。

(3) S部長の心には、なぜ、暖かいものがこみあげてきたのでしょうか？

(4) T課長は、夏期休暇明けに出勤して、K子さんから事の次第の報告を受けました。  
それを聞いて、Tさんは「・・・・・・・・・・」と、言いました。  
あなたがT課長だったら、どのような言葉を言いますか？

(5) T課長は、その後で・・・・・・・・・・の行動も取りました。  
あなたがT課長だったら、どのような行動をとりますか？

(6) この事例を読んで、あなたの日頃の仕事ぶりを振り返ってください。  
自己の仕事の進め方について、何か **気づき** がありましたか？  
(メモ書きしてください)

以上