

日本代協近畿ブロック協議会

無料オンラインオープンセミナー開く

クレーム対応のエキスパート・谷厚志氏が講演

日本代協近畿ブロック協議会(小橋信彦会長)は11月5日午後3時から、Zoomを使った無料オンラインオープンセミナー「心をつかむ!」を開催した。当日は代協会員、非会員ら約170名が視聴した。

最初に小橋会長が「日頃から使っている言葉の表現力を磨き、相手の心をつかむことができれば仕事上はもちろん普段の生活においても大変有意義なものとなる。楽しく、皆さまに喜んでいただけて、皆さまでいっしょに活動していただくのが、今回のセミナーの目的です」と挨拶した。

講師の谷厚志氏(一般社団法人日本クレーム対応協会代表理事)は、学生時代にタレントとして活動していたが売れない時期を経験し引退。リクルートに移籍し、グループ社のお客様相談室でクレーム対応責任者として2000件以上のクレーム

に携わり、「クレームとする気持ちで対応する客をお得意様に変える対話術」を確立。現在、クレーム対応について全国で年間200本の講演、およびコンサルティング活動を行っている。

講演では、冒頭から「今まで私の講演で誰一人居眠りをした人はいない。今回はオンラインなので途中で退出した方へは明日私から電話でクレームを入れます」と元々レントらしい笑いを誘うトークを始終展開しながら、クレーム処理だけでなく上司や部下との会話、さらには日常・プライベートでも使える対話術を披露した。

クレーム対応部門に配属された当初は「クレームは一部の客のわがままだ。仕事に価値はない。やりたくない」と感じていたが、「クレームはお客様・契約者がこうだったら満足したのに、と教えていただいている、つまりお客様からのアドバースだ。そこから会社のサービス力や営業力の進化にも役立てること

ができる」と思ったことで、仕事に価値を見出し、自らやりたい仕事になった。クレーム対応でもっとも重要なことは、相手のことを分かろう、理解しよう

「あなたの味を持ち、お蔭で元気になった、明るくなっ

た」という自分の気持ちを持ちをさらけ出して伝える「自己開示」の方法で伝える

「あなたのお蔭で元気になった、明るくなっ

た」という自分の気持ちを持ちをさらけ出して伝える「自己開示」の方法で伝える

「あなたのお蔭で元気になった、明るくなっ

た」という自分の気持ちを持ちをさらけ出して伝える「自己開示」の方法で伝える



谷厚志氏によるトークショー

谷厚志氏は「クレーム対応は、相手とのコミュニケーションが大切。相手のことを分かろう、理解しよう」と強調した。



左から滋賀県代協山口会長、谷氏、小橋会長、奈良県代協服部典正会長

から目に見えない部分で取組みへの努力やいかに成長したかなどをほめられたことで人生が大きく変わったというエピソードを披露した。

質疑応答では、クレームがあった際に、明らかにお客様の勘違いであることが分かったが共感に徹した結果、1000人の顧客を紹介されたエピソードを披露した。

午後5時、滋賀県代協山口裕貴会長が閉会挨拶を行い、「形のない保険商品を扱う我々の業界では人間関係、お客様対応が最も大事。大変勉強になり、ためになった。ありがとうございました」と感謝の意を伝え、セミナーを終了した。