

想定外に備える!

クレーム客への対応術

日頃から募った不満のためか案件謝絶のためか、担当者が対応しづらいクレームなどがみられる。そこで本特別企画では、想定外の事態に備え、基本的な心構えや主なケースの対処法をみていく。

解説・京野公平 画・三輪亮介
(金融アドバイザー)

1 対応の基本と心構え

日頃からの誠実な姿勢で予防し クレームには理解や改善を示そう

金

金融機関の営業店で受けるクレームは様々だ。強い妨害行為や人をだますような行いも珍しくはない。中には理不尽と感じるものもあるだろうが、そこで自分たちの正当性を主張すると、かえって収拾がつかなくなることもある。

クレームの多くは、金融機関の対応や説明に対してお客様が理解・納得していないことから生じる。その一方で、金融機関側にも理解不足やあまい対応など、何らかの

●反社会的勢力排除条項の行為要件

- 自ら又は第三者を利用して、次のいずれかに該当する行為をする先
- 暴力的な要求行為
 - 法的な責任を超えた不当な要求行為
 - 取引に関して脅迫的な言動をし、また暴力を用いる行為
 - 風説を流布し、偽計を用い、又は威力を用いて銀行の信用を毀損し、また銀行の業務を妨害する行為
 - その他これらに準ずる行為

(出所) 筆者作成

ミスがあるかもしれない。はじめは小さな不満でも、ちょっとしたふるまい方や言葉遣いがトリガーとなりクレームへと発展する可能性がある。

反社には毅然と対応

まず基本的な予防策は、お客様の理解や納得、満足を得られるように誠実かつ親身な対応を日頃から徹底することだろう。そしていざクレームを受けたら、それを理解する姿勢や心構えを示すことだ。落ち度や過失の程度によっても異なるが、理解や改善の姿勢を示すことで、お客様の印象は変わるものだ。

ただし、必要もなく謝罪しすぎるのもお勧めできない。不当要求などには謝るよりも断固として応じない姿勢も必要だ。特に反社会的勢力排除条項の「行為要件」に当てはまるなら、役席と連携して毅然として対応すべきだろう。

2 よくあるケース別対処法

CASE 1

**条件に不満を持ち
他行に取引を移すと
ほのめかすお客様
担当者で判断せずに
時間を置くこと**



金

金融機関とお客様が十分にコミュニケーションを取る良好な信頼関係があれば、預金や融資の金利といった取引条件でもめることは少ない。様々な要望を受けるとしても、信頼関係を損なうことは望まないので率直に話し合っ

て解決できるものだ。

裏を返せば、他行に取引を移すことをちらつかせるお客様は、関係が希薄な場合が多いといえる。

―その場で即答しない

こうしたお客様に対して担当者は、「ご要望にお応えでき

ために時間をいただけないでしょうか」などと伝えて時間を置くのが無難だ。担当者の一存で対応するのはトラブルを招く恐れがあり、避けるべきである。

中には、「取引歴が長い」ことを交渉材料として、金利や融資額など、取引条件の不

服を申し出るケースもある。取引歴がただ長いだけでなく、お互いにとって重要な取引関係ではないのであれば、要求に従う義務はないはずだ。他行への取引移転に屈しない姿勢は、結果的に説得の要素にもなるだろう。

CASE 2

**「前の担当者は
やってくれた」と
不満をもらすお客様
改善の参考にするとともに
コンプラの問題に注意**



人

事異動や店内ローテーションで担当者が代わると、後任の担当者は前任と比較されやすい。後任の担当者は、①「前の担当者はやってくれた(以前が好評)」か②「前の担当者は嫌だった(以前が不評)」のどちらかを聞かされることもある。

このうち、①は特別な便宜や利益の供与に当たり、不正や不祥事の可能性があるのに要注意だ。特に「前任の担当者はやってくれた」など無理な要求を後任の担当者に依頼するような場合は、コンプライアンスの面でクレームの詳細を調べて対応を検討する

必要がある。

内容の理解から始める

まずは、肯定や否定をせずにお客様のクレーム内容を理解することに努め、上司への報告や相談とともに反省点の有無を検証するべきだ。その一方で、②前の担当者への不満をもらすお客様には、その不満を参考に、顧客満足度を高められるように改善していけばよい。

いずれにしても、「できるものはできる。できないものはできない」と明確に答える対応が重要だ。