

3. クレーム対応

「アンガー・マネジメント」は自分中心的な話ですが、実は、相手側の「怒り」にも対応する事が大切なのです。右掲は前項にも挙げていた「怒り」の6つのタイプです。孫氏の兵法に「敵を知り、己を知れば百戦危うからず」というのがありますが、相手が「怒って」いる時、特に、感情的に爆発するタイプのクレームに接すると心が萎縮してしまいます。

「怒り」の6つのタイプ

- 1.「公明正大」タイプ
- 2.「博学多才」タイプ
- 3.「威風堂々」タイプ
- 4.「天真爛漫」タイプ
- 5.「外柔内剛」タイプ
- 6.「用心堅固」タイプ

「クレーム対応」の基本形は「よく話を聞く」という事です。「聞く」ことによって相手が何を主張しようとしているかを推測する事ができるのです。相手の方も話を聞いてもらえたら満足するタイプもいらっしゃるのですから、まずは「聞く」という事が大切であり、相手の主張を一つずつ確認する事で相手の方も整理がついて客観的になれるのです。この「聞く」＝「確認」が重要なのですが、これも「間」が大切です。「間」が悪いと火に油を注ぐ格好になりかねないのです。この辺の「間」は、相手のタイプをよく見極めてから行う事が大切です。

まず、1の「公明正大」型では、相手が理路整然としており、ルールや正義という物を重要視しているので、その辺を上手に掴むとよいのです。2.の「博学多才」型の方は、理想形を求めてくる可能性が高いので、現実に戻して話を拡散させずに収束させる事が大切です。3.「威風堂々」型の方は、プライドを重視されているので、プライドを傷つけない配慮がポイントです。4.「天真爛漫」型の方は、「怒り」は収まり易いので時間の経過を待つ事が大切、5.「外柔内剛」型は、表面ではすぐに「怒り」が収まりますが、根に持つタイプなので、その後の取引がうまく行くように適切なフォローが大切です。最後の「用心堅固」型は、「怒り」を表面に出さないタイプなので、問題がないと思っていると相手が去っていく感じになります。

4. 「聞く」ことで相互理解

私の経験ですが、ある上司が「栩野は、挨拶にも来ない」という怒っていると人づてに聞いた事がありました。この時、別の上司が「君こそ栩野君に話をしていない」と切り返したという逸話があったのです。「怒っている」というケースを客観的に見ると相互に対話がないという事があるのです。一般的に、口に出すと心の中は空っぽになりやすいのです。お互いに話し合うことで意思疎通が出来れば、相手を理解しようという流れが生まれるものです。クレームでも、最初は一方的であっても、聞いている内に心の中が空っぽになって収まって行き、このタイミングで話し合えば、相互理解になりやすいのです。

しかし、話し合いと言っても相互の立場の相違があるので、一方的になりやすいという点を心得ておく必要があります。ある中小企業家同友会の例では、「共育」という言葉が流行った頃ですが、FaceBookに「3時間、みっちり話し合い、理念を共有した」と書いた人がおられたのです。これって、拷問にしか見えないのです。この人の会社は数人の規模なので、社長の裏側がよく見えているのです。人は「なくて七癖」というように、自分の気づかない事が沢山あるのです。そんな背景もあるのに、一方的に長時間「理念」を説いたと自慢していたが、その後、その社員は辞めたのです。一方、良い方の例では、社員と積極的に話す機会を作り、しかも、悩みを共有するという姿勢で社員の「やる気」を引き出した方もいらっしゃるのです。

「人」の問題は永遠の課題ですが、自分も気づかない面があると自覚しておれば、謙虚になれる物です。この謙虚さで「聞く」ことによって相手を引き寄せるパワーが生まれるのです。どんなに立派な方でも一方的ではパワーで抑えているだけなのです。それでは、人は心開かず、自分の能力を発揮しようとしません。この点をよく見極めて頂きたいと思います。