

## 過剰要求への対処法

10月13日、任天堂が修理サービスの利用規定を改定し、新たに「カスタマーハラスメントについて」を追加すると発表しました。規定に追加し、わざわざ明文化するということは、それだけカスハラが多いということでしょう。

カスハラまでいかずとも、“**過剰要求**”は多くの企業が抱える問題となっています。

この背景は、“ネットにより簡単に情報を得られるようになった”、“企業がCS重視を強化した”こと等により、お客様の『権利意識』が高まった為です。したがって、過剰要求対応力を強化することは急務です。

**過剰要求対応を考える際、まず過剰要求と不当要求を分ける必要があります。**

過剰要求とは、“お客様の要求に理論的・法的根拠はあるものの要求レベルが高すぎる”ケースです。一方、不当要求とは“理論的・法的根拠が薄く、要求が高すぎる”ケースです。つまり、この二つは別物であり、対応法も変わります。不当要求は、いわゆるクレマーであり、対応は専門家に委ねるべきです（さもないと、社員が疲弊してしまう）。

過剰要求は、自社側に非がある部分があり、安易に断ることができません。かといって、要求に応えることもできません。

そこで、対応に苦慮してしまうケースが多々発生しています。ESを低下させ、退職に原因にもなります。

**しかし、実は過剰要求対応力修得以前に、『妥当要求対応力修得』が先決なのです。**

最初から過剰要求であるケースは、多くありません。ほとんどの過剰要求は、最初は妥当要求なのです。

その妥当要求に対し、対応を失敗したり、不具合を再発したりするから、過剰要求にエスカレートするのです。つまり、過剰要求の多くは、自社側の対応に因って生まれるのです。

過剰要求を生む対応例
不具合発生を繰り返す
謝罪が中途半端である（回数、タイミング、お辞儀の仕方、表情等）
お客様の話を聴くより、説明が多く、言い訳に聞こえる
言っではいけないことを言う（例：クレーム）
悪気ない発言が過剰要求を生む（例：あってはならないことです）
お客様の怒りに対する共感が不足

**問題なのは、ほとんどの場合、担当者が上記言動を過剰要求発生の原因と気づいていないことです。担当者は一生懸命に行っています。しかし、やればやるほど、お客様の怒りを増長させてしまいます。これでは、お客様も社員も不幸になってしまいます。**

苦情を妥当要求の段階で早期に解決する。このスキルをつけることこそが、過剰要求に悩まないことなのです。

弊社では、苦情を早期に解決するスキルを修得し、過剰要求を発生させない研修を展開しております。また、それでも過剰要求が発生した場合の、具体的対処法を修得できる研修も展開しております。

是非、ご興味ある方は、ご連絡を下さい。

> お問い合わせはこちら

