



2019-2020

No.1586

2019.9.12

会長：赤井幸夫 幹事：石坂一男
会員数：48 (休会 2) 会場出席：31 欠席：15
出席率：67.39% 前々回出席率：78.72%
点鐘：赤井幸夫会長 司会：永井寛之 S A A
ロータリーソング：それこそロータリー (タクト：小田川裕哉)
例会場：ホテルペラヴィータ 3F 12:30～

お客様

沼田市役所 経済部長 中村一喜様

会長の時間

赤井幸夫 会長



本日は、戦略経営者ベルテンポ・トラベル・アンドコンサルティング代表の高萩徳宗氏のコラムから、クレーム対応の極意について紹介します。

主張を冷静に伝える

クレームの始まりは「困惑」です。納期に商品が届かない。スタッフの電話対応がそっけない、お店でオーダーを間違えられた、トイレが汚れている、電球が切れている、寒い、暑い、店員の接客がしつこい…。こうした場面に遭遇し、困惑したことは誰しもあるでしょう。大抵、人は困惑しても口にしません。面倒くさいし、言ったところで、何も変わらないと分かっているからです。それが顕在化されたものがクレームなのです。

とはいえ、「クレームを大切にしましょう」とか「お客さまは神様だから、クレームは神様からのギフト」などと、きれいごとをいうつもりは毛頭ありません。

日本人は困惑をすぐに怒りに変えて、感情をあらわにする場合が多いと感じます。嫌みを言う、怒鳴る、相手の人格を否定するような言い方をします。こうした行為の要因は、コミュニケーションの取り方をきちんと学ばないまま社会人になるお国柄にあると考えています。

ではクレームを受ける側は、どう対応すればよいのでしょうか。まず怒りは困惑から来ていると理解すること。そう、怒っているのではなく、困っているのです。想定していたサービスを受けられないことに対する困惑なのです。その困惑を伝えてきた相手に対して、私たちは本能的に謝ってしまいがちです。「申し訳ございません」と。

困惑の解消に全力投球

気をつけるべき2点目は「謝りたおさない」こと。むやみに何度も謝るから、困惑が怒りに変化してしまうのです。もちろんミスをしたときなど、謝罪が必要な場合もありますが、困惑を解決するにはむしろ逆効果。「申し訳ございません」という謝罪は、コミュニケー

ションを拒絶するサインだからです。

先日、とある飲食店を訪れたところ満席でした。「すみません、4人なんです」「申し訳ございません、ただいま満席です」「どれくらい待ちますか」「申し訳ございません、あいにく満席です」「だいたいいいのですが・・・」「申し訳ございません」

慇懃無礼な接客ですが、要するに「帰れ」と言っているのです。

先日訪れた台湾では、どの飲食店も大勢の客で賑わい、入店を待つ人であふれ返っていましたが「30分案内できます」とか「携帯電話の番号を教えてください」と引きとめられます。満席の状態は、おわびするような事柄ではありません。

私たちが謝ってほしいと感じるのは、尊厳を傷つけられたり、直接的な被害を受けたりした場合などに限られます。日本では形式的な謝罪が蔓延していて、サービスの現場に余計なストレスをもたらしています。謝りたおす時間があれば、困惑の解消に全力投球すべきです。お客さまは謝ってほしいのではなく、困惑の状態を解消してほしいのです。

幹事報告

石坂一男 幹事



- ①山田ガバナーエレクト事務所開設のご案内と2020-2021年度主要行事の予定訂正が来ております。
- ②10月27日(日) 地区大会の出欠確認を再度お願い致します。
- ③米山梅吉記念館50周年特別寄付の依頼が来ております。

タクト



小田川裕哉 会員



出席報告

高橋昭紀 会員



ニコニコ BOX 報告

増田安永 副委員長



赤井 幸夫

沼田市役所経済部長 中村一喜様ようこそいらっしゃいました。卓話楽しみにしています。宜しくお願い致します。

北野 浩司郎

先日行われたインカレ水泳大会で、闘病中の池江璃花子さんがプールサイドで母校日大の応援に来ていました。久しぶりに元気な姿を拝見して安心致しました。そのお陰で日大が12年ぶりに優勝しましたが、それまで4連勝していた明治大学は2位になってしまいました。残念。

小林 照夫

- ①大相撲秋場所が面白いですね。軽量の炎鵬が頑張って重量の力士に勝つ姿が素晴らしいです。
- ②本日、卓話に沼田市役所中村経済部長の来訪を記念して。

國府田 坦

9/7西武の高橋光成投手が対楽天戦に先発するも6回5失点で負け投手となり、通算10勝6敗となった。

9/8初日の大相撲秋場所では、西前頭11枚目の炎鵬が小兵ながら好調で3連勝するも昨日は力尽きて3勝1敗となった。勝負師が勝ったり負けたりしながら成長していくのが楽しみだ。

永井 寛之

本日、沼田市経済部長 中村一喜様を卓話にお願いしました。沼田市のこれからの経済計画についてお話を頂けるそうです。宜しくお願いします。

生方 彰

平素大変お世話になっております沼田市経済部長 中村一喜様のご来訪に感謝申し上げます。本日のご講演を記念して！

生方 眞司

本日より利用賜りありがとうございます。

本山 佳宏

中村経済部長の御来訪を歓迎してBox inします。

小曾根 一雄

経済部長 中村一喜様のご来訪に感謝致します。本日は議会中で多忙にも関わらず卓話ありがとうございます。

茂木 清七

沼田市役所 中村経済部長の卓話を記念して。

澤野 るみ子

入会歓迎、卓話への応援メッセージありがとうございます。今後ともよろしくお願い致します。

『ロータリーの友』の解説

宮田美行 会員



卓話

沼田市役所 経済部長 中村一喜様

