

悪質クレーマーの手口

悪質クレーマーの手口とその特性を理解し、相手の思惑に乗せられないよう適確に対応しましょう。

悪質クレーマーの手口

- ① まず、大げさに、怒り、怒鳴り、恫喝し、相手をビビらせようとする。
- ② 恫喝後は、硬軟を織り交ぜて攻撃し、相手の警戒感や思考力を徐々に低下させ、押さえ込もうとする。
- ③ 言葉は、相手の役職に関係なく見下すように、いわゆる「タメ語」で威圧し、優位性を保持しようとする。
- ④ 相手の弁解や説明はわざと遮り、自分のペースで執拗にクレームを続けて主導権を握ろうとする。
- ⑤ 相手を自分の勢力範囲へ呼びつけ、以後このパターンを貫くことで優位性を保持しようとする。
- ⑥ 名指して何回も呼び出すことで、倦怠感・罪悪感を植え付け、精神的に追い込もうとする。
- ⑦ クレームの材料が99%不利でも、1%を強引に認めさせ、全面的に責任を転嫁させていく。
- ⑧ 交渉相手が度々変わるような企業は、回答がバラつくので、クレームを拡げるチャンスと認識する。

悪質なクレーマーへの対策

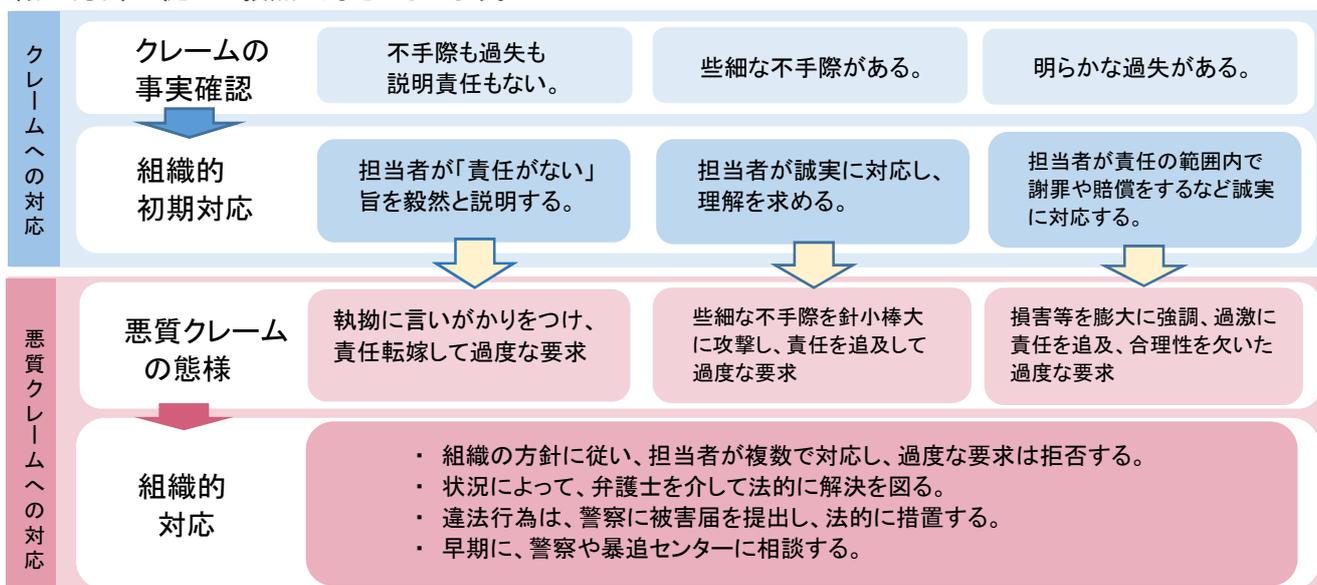
クレーム対応の基本三原則

- まず、クレームの事実を確認する。
- 正当なクレームには誠実に対応する。
- 過度なクレームは拒否し、法的に解決する。

「クレーム対応の基本三原則」を周知徹底し、悪質クレーマーに屈して過度の要求に応ずることなく、毅然とした態度で対応することが重要です。

■対応の基本的な心構え■

悪質クレーマーは、クレームを悪質クレームへと変貌させていきますので、その過程を見極めながら、組織の方針に従って毅然と対応しましょう。



根拠のないクレーマーの要求に応じると、次から次へと不当な要求が繰り返されますが、法的手続きに乗せてしまえば、基本的にクレーマーからの要求は完全に拒絶できます。

