



「メールによる クレームへの 基本対応を マスターしておこう」

テレワークが普及すると、意思の疎通が以前よりも円滑に行なわれなくなること、トラブルも起きがちになります。メールでクレームを受けた際の対応の基本を紹介します。

株式会社スピーキングエッセイ
ビジネスコミュニケーション講師

大 嶋 利 佳

メールは、ビジネスコミュニケーションツールとして広く用いられています。利用者、顧客からの問い合わせやクレームを受ける手段としてメールを用いている企業も多いでしょう。

メールは、文字だけのやりとりです。相手の顔が見えたり、声が聞こえたりすれば、お互いの様子や感情がわかりますが、メールではそうはいきません。

文字以外の情報がない分、相手のメールを的確に読み取り、適切な表現で返信しなければ、時にトラブルに発展します。特にクレームメールへの対応は、担当者の読解力、文章力が問われます。

筆者は、ビジネスコミュニケーション講師として、数多くの企業で顧客宛メールの添削指導を行なってきました。その経験をもとに、実例を挙げながらクレームメール対応の基本と注意点を紹介します。

自社側に落ち度がある場合のクレーム対応

(1) クレーム対応の基本

まず、自社側に落ち度がある場合の対応の基本を押さえましょう。

メールに限らず、面談、電話などでのクレーム対応は、一般に次の3つのステップで行ないます。

① 状況の把握

相手の訴えや主張をよく聞いて、対処すべき要点を把握します。

② 謝罪

自社側の落ち度や問題が確認されれば、それについて謝罪します。

③ 今後の対応

対応や改善策を提示し、相手の理解と了承を得られるよう働きかけます。

なお、クレームの程度や相手との関係によっては、原因を説明したり面談での謝罪を申し出たりすることもあります。

まずは、基本となるこれから3つのステップを踏まえながら、クレーム対応メールはどのように書けばよいか説明します。

(2) メールによるクレーム対応

① 状況の把握

面談や電話では相手の話をよく聞く、いわゆる傾聴がクレーム対応のポイントですが、メールであればよく読むことが大切です。

相手のメールから「どのような

事実があったか」「相手が受けた損害、迷惑はどのようなものか」「相手が求める対応は何か」を把握します。さらに、用件内容だけではなく、相手の不満や不快感がどのように表現されているかにも注意を向けましょう。

具体例を挙げながら説明します。次の例文を読んでみてください。

「届いた商品が注文したものと違います。早く交換してほしいのでお客様相談室に電話しましたが、何度かけてもつながらないのでメールしました。」

この文章から「注文と異なる商品を送った。お客は交換を求めている」と理解するだけであれば、よく読んだとは言えません。

このお客様には、「早く交換してほしい」という要望があり、それにも関わらず「電話がつかない」という不満を抱いた状況に置かれています。

さらに「メールしなければならぬため、手間と時間が余計にかかる」という不満もあると想像できます。

こうした点を読み取れず「商品交換すればよい」という浅い理解しかできなければ、返信の文章も不十分なものになります。

② 謝罪

相手のメールについての理解が浅いと、表面的な謝罪になりがちです。先に挙げたケースであれば、次のような文になります。

×「このたびは、お届けの品がご注文と異なっていたとのこと、申し訳ございません。」

ここでは、相手の不満は解消できません。相手の状況と不満な点を理解していれば、次のような謝罪ができるでしょう。

○「このたびは、お届けの品が注文と異なっていたとのこと、申し訳ございません。またお急ぎにも関わらずお客様相談室の電話が通じず、ご不便をおかけいたしました。」

このように、相手の文章から読み取れる状況や不満の1つひとつについて言葉をかけることが、相手を納得させ、クレームの解決を早めます。

③ 今後の対応

商品の交換や返金、弁償など、具体的な対応策が取れる場合は、

それを提案します。その際に注意すべきなのが、事務的にならないことです。相手は不快感、不満を持っているので、それに配慮した言葉を添えましょう。よくある残念な例を示します。

×「ご注文の商品を本日発送いたします。お届け日は明後日となります。弊社から誤ってお送りした商品は、梱包のうえ、お受け取りの際に宅配業者にお渡しください。」

交換の手順を具体的に示してはいますが、これではお客様は「迷惑をかけておきながら反省や配慮がない」と不快になります。その心情に添うよう、文章を改善してみましょう。

○「ご注文の商品を本日発送いたします。お急ぎのところ申し訳ありませんが、お届けは最短で明後日となりますことをご了承ください。」

弊社から誤ってお送りした商品は、お手数をおかけし恐縮ですが、梱包のうえお受け取りの際に宅配業者にお渡しください。ますよう、お願いいたします。」

お客様が示した「交換を早くしてほしい」という要望を把握していれば、そして「会社側のミスなのに、自分が梱包させられるのは面倒だ」という心情を想像できれば、このようなきめの細かい言葉かけができるはずです。

「謝罪」と「今後の対応」で挙げた文章を比較すると、改善例は少し言葉が添えられただけですが、読み手に与える印象には大きな差があることがわかるでしょう。

このようなきめの細かい表現を工夫することが、スムーズな解決につながります。

自社側に落ち度がない場合のクレーム対応

クレームには、自社側の落ち度だけが原因とは言えないものも多くあります。相手が誤解していたり「もっと自分の気に入るサービスをするべきだ」という過剰な期待を持っていたりして、思わぬクレームになることがあります。

そのような場合の対応としてまず大切なのが、安易に謝罪しないことです。面談であれば、その場の雰囲気や和らげるため、それほど深い意味を込めずに「このたび

はすみません」と口にすることもあるでしょう。しかし、メールに謝罪の言葉を書くと、落ち度があったと認めたことになります。その後で「実は」と自社側の正当性を説明しても、メールの内容が一貫性のないものになり、相手は納得しません。

実際にあった具体例から、適切な対応を考えてみましょう。

ある会社「お宅からの営業電話が多く迷惑だ」という怒りのメールが入りました。しかし、その会社は電話による営業活動は一切行なっていない。

それにも関わらず、担当者が書いたメールは、次のようなものでした。

×「このたびはご迷惑をおかけし、誠に申し訳ございません。二度とそのようなことがないようになしように調査したところ、お客様にお電話した記録はございませんでした。」

なぜこのように書いたのかと担当者を探ったところ、「相手は怒っているのだから、とにかく謝らなければ」と思ったのだそうです。クレーム対応イコール謝罪と

いう思い込み、そして適切な表現を考え出せない語彙不足が、このような安易な謝罪につながっています。こうした例は決して珍しいものではありません。

このケースでは、次のように書き出せばよかったです。

○「このたび、弊社がお電話でご迷惑をおかけしているとのご連絡をいただき、大変困惑いたしております（大変驚いております）」

このように、相手の怒りに対して「おかしいなあ」と思っている心情を素直に、かつ丁寧に表現すれば、スムーズに説明へとつながれます。

謝罪の言葉を使い分けよう

前述のような安易な謝罪を書いてしまう原因の1つとして、謝罪の言葉のバリエーションを知らないことも挙げられます。

謝罪というと「申し訳ありません」と謝ることだと思われがちですが、クレーム対応における謝罪には、次のような種別があります

図表 1 謝罪の言葉を使い分ける

謝罪の種類	意 図	用 例
全面謝罪	自社側が全面的に悪かったと認めるもの	●このたびは誠に申し訳ございません。 ●ご迷惑をおかけしお詫び申し上げます。
部分謝罪	問題の一部に落ち度を認めるもの	●ご連絡が遅れた点につきましては、お詫び申し上げます。 ●不用意な発言をしたことは、誠に失礼でございました。
条件謝罪	事実が確認されていない場合、自社側に落ち度があったらという仮定の条件で、謝罪の意を示すもの	●もしご指摘のとおりであれば、申し訳なく存じます。 ●さっそく調査し、担当者にミスがあれば改めてお詫びを申し上げます。

（図表1）。
先の事例も、条件謝罪を用いて

「もし弊社がお電話していたというのであれば、申し訳なく存じますが、調査いたしましたところ」と説明につながることもできました。このような表現を、状況によって使い分けられるようにし

ておきたいものです。

過剰な要求をしてくる場合のクレーム対応

相手がこちらの説明や対応に納得せず、繰り返しメールをしてきて過度な謝罪や対応を要求する場合もあります。常識の範囲を超えて、何度やりとりしてもらちが明かない場合には、対応の打ち切りも考える必要があります。

その際に大切なのが、自社側の意思を明確に示すことです。

丁寧な文章を書かなければと思うと語尾をあいまいにしたり、不必要に低姿勢なお願いをしたりしがちです。

しかし、非常識な要求をする相手にそのような対応をしていると、いつまでもクレームが収束しません。できないことはできないと明示し、これ以上の対応はしない意思をしつかりと示します。

例を示しましょう。相手が訴える苦情について再三調査したものの、該当する事実がなかった場合の返信文です。

×「再調査いたしました、ご指摘のような事実はなかったよう

でございます。ご了承いただければ幸いです。何卒ご理解のほど、よろしくお願い申し上げます。」

○「再調査いたしました、ご指摘のような事実はございませんでした。このメールを持ちまして、最終的なご報告とさせていただきます。これ以上のご対応はいたしかねますので、恐れ入りますが、ご了承くださいます。」

このように毅然とした文章で結論を伝えることが、企業としての姿勢を示し、また確実な調査と対処を行なった証拠を残すことにもなります。メールによるクレーム対応のポイントについて、**図表2**にまとめましたので、参考にしてください。

些細な表現に注意して トラブルを防止しよう

メールでは、面談や電話以上にほんの些細な言葉で相手を怒らせ、クレームをこじらせる恐れがありますので注意が必要です。

これも実際にあった例を挙げましょう。いずれも自社側の商品サ

ービスに不備があったケースでのメール返信文で、矢印で示したのはそれに対するお客様の反応です。

「ご迷惑をおかけしたことにつきましては、弊社にも落ち度がありました。」

⇒

「も、とはどういうことか。こちらにも落ち度があったと言いたいのか。」

「弊社に」と書けば、潔く落ち度を認めて謝罪したことになりましたが、何気なく「も」を入れたために、相手を非難する意味合いが含まれてしまいました。

「商品に破損があったとのことですので、返金対応が可能です。」

⇒

「事務的で、他人事のようなだ。」
「可能も不可能もない、返金するのが当然だろう。」

「可能」は「できるかどうか客観的に検討しての判断」という硬いニュアンスを与えます。そのため、お客様の「謙虚に謝罪して返金するのが当然だ」という期待に逆らいます。

相手の心情を考え「返金いたします。」または「返金させていただきます。」とすべきでした。

「お客様からのクレームはすぐに処理いたします。」

⇒

「私をクレイマー扱いするつもり

か。」「私からの連絡が迷惑だと言いたいのか。」

「クレーム」はイメージのよくない言葉なので、職場内で使うことはあってもお客様に向かって発するものではありません。

「処理」も「ごみ処理」「汚水処理」など不要、不潔なものを対象に用いられることが多い言葉です。「ご指摘（ご意見・ご要望）」にすぐに対応いたします。」とすべきでした。

これらの事例ではいずれも、書いた人にはまったく悪気はありませんでした。

それだけに、相手から「言葉遣いが失礼だ」と怒られてもピンと来ない人も少なくありません。

クレームメールは、書き手の言葉に対するセンスと語彙力、そして相手の心情への洞察力が問われます。日ごろから言葉の選び方、使い方に関心を向けましょう。クレームに関する本やネット記事などで、さまざまな事例や文例を知っておくことも役に立ちます。

適切なメールが書けるようになれば、電話や面談でのコミュニケーション力も、いっそう向上することでしょう。

●

図表2 メールによるクレーム対応のポイント

	自社側に落ち度が		
	ある	一部あるまたは未確認	ない
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ● 相手のメールをよく読み状況と心情を把握し謝罪する ● 事務的な対応と取られないように注意する 	<ul style="list-style-type: none"> ● 部分謝罪を用いて、落ち度のある点を謝罪し、その他は説明対応に努める ● 条件謝罪を用いて、今後の調査や説明につなげる 	<ul style="list-style-type: none"> ● 安易に謝罪せず、事実を説明する ● たび重なる過度な要求があれば対応の打ち切りも検討する