

「企業への伝え方」5つのポイント

企業へ、クレームや意見を申し出する際のポイントは、以下の5つです。

① まずは安心して申し出をしましょう。

企業の対応者は「お客様のお力になりたい」と考えています。
また企業は、きちんとお客様の声を社内で共有・活用します。

② 事実を正しく伝える準備をしましょう。

できるだけ現物を残しましょう。また、話のポイントをメモしておきましょう。
メモには「企業に確実に伝えるためのチェックシート」の使用が便利です。

③ 事実をもとに率直な気持ちを伝えましょう。

聴き手と事実関係を共有した後、気持ち・感想を伝えると、より明確に伝わります。

④ 早めに申し出ましょう。

わからないことがある時や、問題が発生した時には、出来るだけ早く企業側に伝えるようにしましょう。

⑤ 会話を通じて内容の整理と理解を深めましょう。

お客様との一歩踏み込んだコミュニケーションは、相互に「話す、聴く」会話の上に成り立つと考えています。

【事例 こんなこと聞いていいのかな？】

コンビニエンスストアで昼ごはんを良く購入している。1か月ほど前「ステーキ弁当」という弁当が新発売になり試したところ、美味しくハマってしまい毎週のように購入していた。ところがある日、購入しようとしたら、その弁当は棚にはなく、店員に質問しても「入荷してないです」との答えが返ってくるのみだった。

同じチェーン店の店をハシゴしても同様なので、あんなに美味しい弁当が無くなるのかと、がっかりさせられた。諦めきれず、そのコンビニチェーンの本社に問合せの電話をしたところ、「予想以上の売れ行きで予定の材料が完売してしまった」との説明を受けた。数千店規模の店に供給する為、人気の食材は数量の確保が難しいのだという。

好物の弁当が無くなってしまうことはとても残念だが、無くなった事情が理解出来たので、納得することが出来た。

【この事例のポイント】

① まずは安心して申し出をしましょう。

大好きなお弁当が無くなってしまったのは残念でしたが、理由を知ったことで納得感
は得られたようです。お客様からの声を社内に反映させる仕組みについても、日々進化
しています。

生産終了商品に対する要望も、貴重な意見として企業の中で活用されます。

企業へ「確実に伝える」為のチェックシート

企業へ意見・要望を伝える前に、以下の点について事前確認をすると、よりスムーズに説明できます。

1.用意するもの

企業への連絡前に、以下のものを手元にご用意ください。

チェック欄

<input type="checkbox"/>	(1)レシート・保証書	レシートがない場合、分かる範囲で購入した店や日時をお知らせください。
<input type="checkbox"/>	(2)現物	確認の為必要になりますので中身・包装とも捨てずに保管をお願いします。 現物が無い場合は、対応方法が限られる可能性が高まります。 (サービスについての申し出は、そのサービス内容を控えておくとスムーズです。)
<input type="checkbox"/>	(3)取扱説明書	説明させて頂く際、使用する場合があります。
<input type="checkbox"/>	(4)メモ帳・筆記具	内容の記録や担当者名などを控える際に使用します。

2.伝える内容について

応対者が詳細をお尋ねしますが、事前に以下の項目について整理出来ているとスムーズに説明できます。

状況・事実関係の説明後、気持ちの面や感想を伝える、という順番で話すと明確に伝わります。

チェック欄

<input type="checkbox"/>	(1)状況説明	どんな状況か。その状況はどんな時に起こるのか。
<input type="checkbox"/>	(2)今の気持ち	この問題が起きてどう思っているか。
<input type="checkbox"/>	(3)問題に対する要望	どうして欲しいか。
<input type="checkbox"/>	(4)今後への要望	今後はこうあってほしい、という要望。

【メモ】
