

一般的に、クレームは提供された商品やサービスがお客様の期待を下回った場合に発生するが、その原因の1つにお客様と向き合うスタッフの姿勢が挙げられる。当たり前のことだが、大半のゴルフファーストはゴルフ場にワクワクした気持ちで来ている。単にゴルフを楽しむというだけではなく、特別な場所での非日常体験を求めている人も少なくないはずだ。今の時代は物質的な満足から精神的な満足にニーズがシフトしていることもあり、お客様は個々に合ったサービスを望んでいる。

そのため、従来の一般的なサービスや対応だけでは満足せず、些細なことでも不満やクレームに繋がることがある。ましてや単に「プレーの場を提供している」程度の気持ちで接していれば、なおさらトラブルを招く可能性は高くなる。

モノ、から、コト、へ人々の消費行動が変わっているという時代背景に加え、多くの人がスターバックスや東京ディズニーランドなど、ホスピタリティの高い外食店やレジャー施設で日常的に質の高い接客やサービスに触れている。したがって、ゴルフ場に対する期待値も上がっている。

正当な要望・不満かどうか 見極めることが重要

ることを認識しなければならない。サービスを提供するのは、お客様を笑顔にするために仕事をしている。だからこそ、お客様の価値観や感覚をしっかりと理解することが、まずはクレームを生まないための第一歩となる。

クレーム対応について解説する前に、クレームとよく似たものを紹介しておきたい。

1つは、「コンプレイン」と呼ばれるお客様が感じた不満やストレスを表明する行為で、クレームの一手前のものだ。クレームとは異なり、必ずしも改善を求めているわけではなく。たとえば、「フロントの対応が冷たく感じた」「料理の味が好みではなかった」など、感情的な訴えが含まれていることが多い。この場合は、お客様の不満を和らげるように気持ちに寄り添った対応をする。それによってゴルフ場のイメージアップに繋がる。

もう1つは、最近問題になっている「カスタマーハラスメント（カスタハラ）」だ。これはクレームと違っ

て、「不快な思いをさせたのだから、プレー料金を無料にしろ」「お前の態度が気に入らない！土下座しろ」など、明らかに不当な要求や自分の利益を得ようとする行為が全面に出ているものや、長時間の拘束など業務妨害に当たるものを指す。怒鳴られるなど通常とは異なる態度でお客様が迫ってきた際に、対応者が1人にならず、部門長や支配人を呼ぶこと。そして、「申し訳ございませんが、これ以上はお応えできませんのでお引きください」といふように説明する。それでも応じない場合がカスタハラである。こうしたことをカスタハラの判断基準として、社内の共通認識にしておくことが必要だ。そうすることで、従業員の心理的な負担を守ることにもなる。

この2つに対して、クレームは「チェックインに時間がかかりすぎていたので改善してほしい」や「乗用カーのブレーキの効きが悪いので直してほしい」といった事実に基づき、原則的に利用者としての正当な要望や不満の表明を意味する。

だが、クレームといっても、人によって感情的になっていることもあり、カスタハラとの線引きが難しい。

表 クレーム対応からカスタハラ対応へ切り替えるタイミング

1. 事前に決めているクレーム対応のルールに沿って説明しても、お客様が受入れずに過剰な要求を繰り返す
2. お客様の言動が威圧的・脅迫的・人格否定に変わったとき
3. サービスの範囲を明らかに超えた要求があったとき
4. 長時間の拘束や業務妨害が続くとき
5. スタッフの精神的・身体的負担が大きくなっているとき

不満を
笑顔に変える

クレーム 対応術

しっかり対応し
好印象を残す

傾聴とお詫びで
不満を解消

ちょっとしたミスや行き違いで、クレームが発生することがある。その場の対応を誤ると、お客様の不満が増長し、「2度と来ない!」ということにもなり兼ねない。どのように対応したらよいのか、対応事例と、不満を和らげ好印象に変えるコツについて聞いた。秋のトップシーズンに備えて準備しておきたい。