

令和3年度 第1回図書館実務研修会

クレーム対応の入門書

長崎県立長崎図書館

渡邊齊志

- ① 『仕事ができると言われていている人が必ずおさえている 謝罪・クレーム対応の鉄則』 小川貴之、浅井真紀子・著. クロスメディア・パブリッシング. 2008年. 1,300円＋税

クレーム対応をどのように捉えればよいのか、という観点から易しく書かれた本。

対応のコツをたくさん紹介しているというよりは、クレーム対応が必要な仕事に就いた人が、そもそもの心構えを学ぶために読む本だと思います。

クレーム対応経験がほとんどない人が読んでわかりやすいという意味で、まさに入門書です。

②『クレーム対応の基本がしっかり身につく本』舟橋孝之・著. 中経出版. 2011年.
1,200円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

この本は、内容は平易なので、クレーム対応の初心者向けと言って良いでしょう。

チャートや箇条書きが多用されているので、この本一冊だけだと、何となく丸暗記を強いられているような気になってしまいかもしれません。

他の入門書を読んだ後にこの本で要点をおさらいする感じがおすすめです。

③『どんな相手でもストレスゼロ！ 超一流のクレーム対応』谷厚志・著。日本実業出版社。2018年。1,500円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

豊富な経験に基づいて書かれており、クレーム対応の具体的なエピソード/事例がたくさん紹介されているので、読みやすい本です。

役に立つフレーズなどもいろいろ出てきますが、単なるテクニックの紹介に終わっておらず、クレームの原因にまで立ち返って考えることの大切さがわかります。

クレーム対応の初心者を卒業したくらいのレベルの人が読んででも勉強になる内容だと思います。

④『苦情対応カウンセリング』 清水武夫・著。
生産性出版。2011年。1,800円＋税

この著者の手法は「苦情対応にカウンセリングの手法を応用する」というもの。

そのため、ところどころ理論めいた記述が前面に出てくる箇所もあります。

しかし、そうした視点のユニークさゆえ、類書とは異なる気付きを得ることができるのがこの本の優れた点だと思います。

この本一冊だけで勉強しようとするよりも、他のオーソドックスな入門書と併せて読むのがおススメです。

⑤ 『クレーム対応 最強の話しかた』 山下由美・著. ダイヤモンド社. 2019年.
1,400円＋税

クレームを寄せてきた相手に「そうだね」と言わせる場面を作ること怒りを収める手法。

著者はこの手法を「超共感法」と名付けています。

実際にこの手法だけでどこまで対応できるかな？と思わなくもないですが、持ち技の一つとして身に付けておくと便利な手法であることは間違いないでしょう。

この本も、この一冊で済ませるのではなく、他の入門書と併せて読むとより一層効果的だと思います。

⑥ 『現場の悩みを知り尽くしたプロが教える
クレーム対応の教科書』 援川聡・著. ダイ
ヤモンド社. 2014年. 1,400円＋税
【ミライオン図書館で所蔵】

著者は、警察官を経験した後に民間企業に転じた経
歴を持っています。

そのためか、類書に比べ、ヘビーな事例への対応に
ついてのノウハウの記述が豊富なのが特徴です。

悪質なクレーム事例も積極的にとりあげていますし、
警察や弁護士との連携についての項も立てられてい
ます。

「心が折れないための21の実践テクニック」という
副題が付いていますが、確かに、ここまでヘビーな
事例もイメージして備えておくことで「心が折れに
くくなる」というのは分かる気がします。