

お客様満足を損なわずに、担当者や企業を  
大げがから守るための指針が身につく  
クレーム対応実務書の決定版！

# クレーム対応の 「超」基本エッセンス **新訂版** 「超」エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

株式会社  
エス・ピー・ネットワーク 著

## クレーム 対応の 「超」基本 **新訂版** エッセンス エキスパートが実践する 鉄壁の5ヶ条

ミドルクライシス®マネジメント Vol.②

株式会社  
エス・ピー・ネットワーク

「責任者を出せ！」  
「誠意を見せろ！」  
「今すぐ来い！」…

お客様相談室・  
店舗責任者&スタッフ  
顧客対応各部門  
責任者&担当者  
企業経営層  
**必読**

悪質クレーム・不当要求と戦うすべての者たちに贈る、  
最強のクレーム対応書

第一法規

- 「お客様の声」と「不当要求」を見極めるシンプルな基準、  
種々のケースにおける実務対応について、豊富な事例をもとに解説
- ハードな悪質クレーム対応での  
エキスパートの実践ノウハウが  
実感とともに身につく
- 現場の担当者にとってさらに  
わかりやすくかつロジカルに理解  
できる内容にブラッシュアップした  
**新訂版**



A5判・224頁 定価 本体2,200円+税



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560  
<http://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694  
Fax. 0120-302-640

# 危機管理的顧客対応指針5ヶ条

## 第1条

### 初期対応は慎重かつ冷静に対処せよ。

【初期対応の重要性】

顧客対応においては、初期対応が勝負を決する。  
初期対応は極めて重要な局面であり、慎重かつ冷静に対処せよ。

## 第2条

### 「クレーム」と「不当要求」は 似て非なるもの。 対応時は考え方を切り替えよ。

【クレーム、不当要求の2分類】

お客様の声は、企業の経営上プラスに活用すべき「クレーム」と、  
ロスを生む「不当要求」の2つに分類できる。  
両者の対応の考え方はまったく異なる。

## 第3条

### 初期対応では3つの基本を徹底せよ。

【初期対応における3つの基本】

初期対応時にすべきことは、たったの3つ。  
迷ったときは3つの基本に立ち返れ。

その1. 話を聞くに徹する…簡単なようで難しい  
その2. 事実関係の確認・明確化…事実確認なくして、回答なし  
その3. 対応時の内容の記録・共有…対応時は「現在進行形」の記録が重要

## 第4条

### お客様の「話」は 4つの要素の使い分けを意識せよ。

【お客様の「話」の4つの要素】

お客様の「話」は次の4つの要素から成り立つ。  
その使い分けを意識することで、対応方針は自ずと定まる。

1. 事実 2. 不満 3. 意見 4. 要求

## 第5条

### お客様の要求に応じるか否かは、 5つの基準で判断せよ。

【要求判断に関する5つの基準】

お客様から具体的な要求が出た場合には、  
次の5つの基準に照らして判断せよ。

1. 責任の有無 2. 損害（不利益）との因果関係 3. 要求行為の正当性  
4. 要求内容の対価性 5. 要求内容と原因の関連性

## 目次

### 第1部 基本編

- 序章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条の趣旨  
～顧客対応を取り巻く社会環境の変化を踏まえて～
- 第1章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条による  
不当要求対応の実践ノウハウ
- 第2章 代表的な不当要求への対応例
- 第3章 電子メールやインターネット上での  
顧客対応に関する留意点
- 第4章 顧客対応リスクの変化を踏まえた戦略的視点と  
危機管理的顧客対応指針5ヶ条の内部統制的意義

### 第2部 事例編

- 事例1 お客様から商品の異常を訴えられた担当者が「お客様の  
主観的な問題」と認識し、重大事故の兆候を見逃した案件

- 事例2 外回り中に事故に遭遇した営業担当者の  
対応の不備から発生した案件
- 事例3 お客様からの電子メールでの問合せに対して  
メールで回答したところ、内容がエスカレートした案件
- 事例4 ストーカー的顧客が従業員の発言に  
難癖をつけて対応を迫ってきた案件
- 事例5 犯罪組織の名前で担当者に精神的圧力をかけ、  
不当な要求をする典型的なゆすり案件
- 事例6 顧客を名乗る人物が、子会社の不祥事を口実に、  
電話で会社の方針や見解について回答を求めてきた電凸案件
- 事例7 勤務状況に問題がある従業員に会社側の方針に基づく  
指導を行ったところ、従業員の親が乗り込んできた案件

詳細・お申し込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>



第一法規

検索

CLICK!