

永年の【のれん】を大切にする不動産の名店会

神奈川県不動産のれん会

のれん会報

発行日平成21年9月30日 第150号

編集・発行 総務部・事務局

所在地 横浜市中区尾上町4-57

会長 小野正文

横浜尾上町ビルディング 5F 504

副会長 吉田嘉一郎 北原登美夫

株式会社ケンツ内

総務部 田代雅司 右手康登

TEL 045(651)2630 FAX 045(651)2643

事務 伊藤征司

<http://www.kanafudousannorenkai.com/>

<平成21年第2回実務者会議（例会）開催>

[開催日：平成21年9月24日（月） 場所：横浜シティクラブ]

平成21年度第2回実務者会議（例会）は、9月24日（月）に会員等41名が出席し開催されました。今回は、アットホーム株式会社業務推進部長尾身正道様にご協力頂き、業界屈指の情報誌「月刊不動産流通」を発行する(株)不動産流通研究所の酒井寛子様をお招きしました。酒井様には早稲田大学をご卒業、住宅・不動産関係のお仕事に就かれ、更に、東京慈恵会医科大学で細菌学・衛生学を専攻され医学博士号を取得されて異色とも言える高い専門性をお持ちです。そして「月刊不動産流通」の記者として全国各地の不動産会社を取材され不動産業に関わるクレームとその対応の有り様につき具体的に調べられています。

ご講演は、「不動産営業こんなときどうする？クレーム対応編」のタイトルで、モンスタークレマーなど不動産営業において変わってきたクレーム申立の現状、対応の手順などについてお話を頂きました。不動産営業の実務に携わる皆様方に有益なお話をお聞きすることができました。

[講演要点]

演題：[不動産営業こんなときどうする？クレーム対応編]

－講演の要点は、以下のとおり。－

1. 変わってきた？クレームの現状

ITの普及・発展、ライフスタイルやモラルの多様化、オーナーの世代交代と

言った、社会的要因や人的要因などにより価値基準が多様化し、クレームが複雑に変化し、モンスタークレマーが出てきた。

2. 「どうやってクレームをなくすか」から「どのようにクレームに対応するか」

1) クレームにうまく対応できない営業マンに共通する問題点

お客様が困っている、不満に思っていることに、お詫びができない、お話を最後まで聞かずに途中で遮る、クレーム発生的事实を確認できない。

2) クレーム対応の基本手順

① 相手の心情を理解し、不愉快にさせたことをお詫びする。クレームを意識し注意して、よく「聴く」ことが重要。●態度：相槌、うなずき、復唱、声に出すことが必要。●注意点：第一印象が重要（服装・見た目 55%、表情・視線・しぐさ 38%、声・言葉 7%）。

②何が問題か、クレームの原因・事実を確認する：

お客様は何を問題とし、何を伝えたいのか、質問しながらクレームの内容を見つけて、正確に記録すること。

即ち「いつ、どこで、どんなトラブルが起きているか。

何が不満か、どうして欲しいのか」。尋問・詰問調にならないよう「クッション言葉」を入れ丁寧に話すこと。●依頼：恐れ入りますが、恐縮ですが、お差支えなければ、ご迷惑とは存じますが。●拒絶：誠に申し訳ございませんが、お役に立てず心苦しいのですが、申し上げにくいことではございますが。●抗議：誠に遺憾に存じております、ご再考をお願い申し上げます。●オールマイティ：ご多用中とは存じますが、突然に失礼とは存じますが、何卒宜しくお願い申し上げます。

③適切な質問を心がけて事実を固めること、業務知識と一般常識が必要である。

●当事者意識を高め、主旨を明確にする「〇〇様は、～についてどのようにお考えですか」●重要なことを念押しする「この点についてご理解頂けましたでしょうか」。

●確認したいことを直接尋ねる「どのようなご不便をお掛けしましたか」。

④クレーム・問題の解決策を冷静に提示する解決策は「6W3H」の枠組みで整理すること。

●前提：Why（なぜ）

●解決策の内容：What（何を）、How（どうするか）

●配慮する項目：Who（誰が）、Whom（誰のために）、When（何時）、Where（何処で）、How many（幾つ）、How much（幾ら）。

④こんな特徴があったら悪質クレマー？

●説明を一切聞かない。大声で威嚇する：「誠意を見せろ」、「精神的苦痛を受けた」、



酒井寛子先生



熱心な聴講風景

「仕事が出来なかった保証しろ」。●常習的、犯罪的な悪質クレーマーについて警察へ通報出来る4つの要件：暴力行為、器物損壊、具体的金銭の要求、暴力団員名の言及。病的なクレーマーの誇大妄想、粘着的な長電話は、威力業務妨害罪にはならず、気分が落ち込む形の傷害罪の成立可能性あり。

3. 組織的なクレーム対応のポイント

1) 対応を上司へ交代する際のポイント：対応交代に関する社内基準を決めておく。(例：電話で20～30分経過しても進展がない)。クレームの内容を正確に引継ぐ。担当者を孤立させず、必要な資料を渡す等のバックアップを行う。



熱心な聴講風景

2) お詫び状提出時の注意点

●書面を残す等安易な対応は厳禁、訴訟に発展したさいの証拠にならないか考える。●お詫びのポイント：すぐに、責任のある立場の人が、しかるべき立場の人に、落ち度を認め、再発防止策を入れる。●感情を伝えるためにも「クッション言葉」の使用が有効である。

4. テナントリテンション、モンスタークレーマー度チェック

次のような傾向が顕著でないか、人物、人格を良く監察する。：尊大で傲慢な行動、態度を取る。嫉妬の思い込みが激しい。他人の気持ちに理解、共感を持たない。相手を不当に利用、また、自己目的の達成ため他人を不当に利用する。特別有利な取り計らい、自己の期待に従うことを理由なく期待する。過激な賞賛を求める。自分は特別、独特、地位の高い人にしか理解されないと信じている。大きな成功、権力、才気、美貌を有する妄想を有する。業績や才能を誇張する。

<平成21年9月度役員会 トピックス>

- 横浜振興株式会社代表取締役にご就任された田中修介様に、のれん会役員・経理部長をお願い致しました。任期（残任期間）は平成21年6月1日～平成22年3月31日でございます。
- 親睦推進部会の副部長に、北原不動産株式会社部長 斉藤昌喜 様をご推薦されました。今後、石垣親睦推進部長共々に、楽しく元気な企画が進められます。
- 神奈川県不動産のれん会 Web上のホームページについては、第1頁の「会員リスト」の修正及び第2頁の「ご案内」に、会長・副会長のご挨拶と年間の事業予定を掲載する改訂を当面行います。皆様のご意見ご感想を頂きたくお待ち致します。
- 平成21年12月の忘年会につき、会場が変更されました。新たな会場は割烹「田中屋」、日時は平成21年12月14日（月曜日）で改めてご案内致します。