

問1. お客様からの問い合わせ・クレームの際に「担当部署が異なる」という理由で、お客様に電話のかけ直しを促すことは、少なくとも3つの理由からクレームを肥大・モンスター化させる危険があります。以下にその3つの理由を記入してください。

- ①
- ②
- ③

問2. コールセンターやカスタマーセンターなどの電話が繋がりにくい場合に流す音声メッセージやBGMについて、クレーム対応の観点から心理学的に望ましいものは○、望ましくないものは×をつけ、それぞれその理由を記入してください。

- |                             |    |
|-----------------------------|----|
| ①急いでいる感じを出すため、出来るだけテンポの早い音楽 | 理由 |
| ②「しばらくお待ちください」などの単調な音声メッセージ | 理由 |
| ③オルゴールの音                    | 理由 |

問3. 次のようなお客様・人はエゴグラムでCP、NP、A、FC、ACのどこ・どこが特に高い、または低いと思いますか。例にならって指定された形式でそれぞれについて記入してください。

記入例 ① CPとNPが高い ② Aが高く FCが低い

- |                                |                |
|--------------------------------|----------------|
| ① 大きな声でクレームを言ってくる可能性が高いお客様     | ____と____が高い   |
| ② 周りのことが考えられず、自由奔放・自分勝手に振舞うお客様 | ____が低く____が高い |
| ③ クレーム対応でメンタル不調になりやすいと考えられる人   | ____が低く____が高い |

問4. ささいなことでお客様が激しく怒ったり、攻撃的になる理由を表す言葉は次のうちどれですか。また悪質なクレーマーとなりやすい人はどのような生活背景があることが考えられますか。記入してください。

- ①メンタルブロック ②スケープゴート ③アイドルの法則

生活背景

問5. クレームを平和的に緩和させるためにはお客様の承認欲求を満たすことが重要ですが、その理由は何故ですか。また次のうち承認欲求を満たすために効果的な行動には○、効果的でないものには×をつけてください。理由

- ①お客様の話をじっくり聞く ②うなずく ③出来ないことは出来ないとはっきり言う  
④プラスのストローク ⑤弁護士に相談すると言う ⑥共感する