



現場からの本音の報告

社労士・行政書士／(一社)日本ウエルネスライフ協会特別顧問

井上 久

1

「お客様相談室」の苦情受付で
会得したこととは、こちらから話をせず
相手の話をよく聞く」こと

はじめまして、今月か
らこの「コラム」に執筆
させていただだくことにな
りました。

「社労士・行政書士イ
ノキユウ」の井上久と申
します。

まずは、簡単に自己紹
介させていただきます。
生まれは、1955年
(昭和30年)11月25日で、
現在68歳です。

大学卒業後、1978
年(昭和53年)4月に22
歳で日本火災海上保険㈱
に入社し、43年間、在籍
した後、2021年4月
1日に65歳で社労士・行
政書士事務所を開業いた
しました。

今回、このコラムの執
筆をご依頼いただきまし
たのは、おそらく、私の
「クレーマー・ベビーブ
レーマー対応」(大手損
害保険会社苦情受付係3
144件の証言)の講演
が評価されたのだと想
ておりますので、まずは、
その話をさせていただき
ます。

43年間の会社生活で
は、いろいろな仕事をい
たしましたが、61歳から
の4年間、本社の「お客
さま相談室」という部署
で、苦情受付の仕事をい
たしました。

その話をさせていただき
ます。

43年間の会社生活で
は、いろいろな仕事をい
たしましたが、61歳から
の4年間、本社の「お客
さま相談室」という部署
で、苦情受付の仕事をい
たしました。

簡単に言えば、一日中、
お客様からの苦情を聞く
仕事で、社員の誰もが希
望しない、正直、一番、
行きたくない部署だと思
います。しかし、私は人
が一番嫌がる仕事なら、
将来、何かの役に立つの
ではないか」という根拠
はないのですが、何かに
期待したことを思い出し
ます。

仕事の内容は、お客様
からの苦情を受け付
け、その内容を現地(主
に損害サービスセンター)
の責任者)に伝え、対応
を依頼する。ということ
なのですが、一つ間違う
と、「ちゃんと聞いてい
るのか」とか「そんなこ
とも知らないのか」とか
「お前、人を馬鹿にして
いるのか」というような
トライアルになりかねませ
んので、緊張の連続でし
た。

ただ、その中で、会得
したことば、よく言われ
ていることですが、「ど
にかく、相手の方の話を
聞く」ということです。
1本の苦情電話の平均
所要時間は、18分30秒く
らいですが、最初の10分
くらいは、途中であいつ
ちくらには打ちますが、
原則として、こちらは話

りいろいろなことは起
りますが、基本的に、お
客さまの不満足の内容
を把握し、それを現地の
責任者に伝え、しっかりと
対応することができま
す。

しかし、10件に1件程
度は、不満足の表明では
なく、別の目的をもつた
方からの電話が入り、1
00件に1件程度は、そ
の内容にひじょうに問題
がある電話が入ります。

それでは、こちらの
話を聞いていただけるの
で、あとはスマーズに最
後まで、会話することが
できます。なぜなら、「そ
うよ」「そうだ」は、こ
の人はちゃんと話を聞い
てくれる信頼できる人だ
という評価の証だからで
す。逆に「まともなお客さ
きの電話については、「ク
レーム」という呼び方は
せず、「お客様の声」
と呼び、その内容を共有
し、業務品質の向上につ
なげる取り組みをしてお
きました。

また、まともな苦情の
電話は、誠心誠意、丁寧
な対応をすればよいので
すが、クレーマー・ベビ
ークレーマーに対し、誠
心誠意というようなこと
は、全く通用しませんの
で、全く異なる対応が必
要です。

いろいろなことは起
りますが、この「クレ
ー・ベビーベビーマー
ー」として、ご説明
させていただきます。