

立ち読みPDF

毛利 元貞著 Motosada Mori

テロリスト化するクレーマーたち

Forest
2545
Shinsho

はじめに

●水面下にもぐるクレイマーたち

突然ですが、あなたは「クレイマー」ですか？

きつとほとんどの方が「違う」と返答するでしょう。それでも、過去に購入した商品やサービスを受けてクレームをつけたり、クレームをつけようと思ったりすることはあったのではないのでしょうか。

クレームはもともと、商品やサービスの提供を受けて、それに問題があったとして苦情を言うか、企業に代償や補償を要求するものです。

しかし、クレイマーのなかには問題が起こっていないのに問題が起こったとして、理不尽なクレーム、難癖をつけてくる人がいます。

要求は特になく、愉快犯として行う者もいれば、本当に理不尽な要求（金品、莫大な補償など）を求めてくる者もいます。

そんな彼らは日常生活ではそのような素振りを見せないものです。

ある人物がクレイマーであるとはわかったとします。その友達に「彼つてすごく怖い人

だよね」と尋ねても、その答えは意外なものになりがちです。

「そんなはずはない。彼は気の弱い、おとなしい人ですよ」と返答されることでしょう。

このフレーズは、どこかでよく耳にします。

そうです。テレビでよく報道される事件報道です。

凶悪な事件が起こると、関係者へのインタビュウが数多く報道されます。隣人や友だちなど、あらゆる人たちにカメラとマイクが向けられます。

このとき、関係者が語る言葉と酷似しているのです。

その多くは「普段からおとなしくて、気の弱い人間でした。だから、○○さんがそんなことをしたなんて信じられません……」となります。

「気の荒い人間で、そのうち何かしでかすんじゃないかと思っていました」という発言は稀まれです。

クレーマーも同じことがいえます。クレーマーは一見、普通の人々と変わらないのです。いや、それどころか、わたしたちも状況次第ではクレーマーになりえるのです。

●クレイマーはテロリスト化した！

クレイマーは特別な存在ではなくなってきました。これは、クレイマーが一般化したことを示しています。

そして、クレイマーは進化しています。悪質化し、彼らの要求の度合いは「テロリズム」ともいえる脅威に達しているのです。

さらにインターネットも発達し、ツイッターやミクシイなどのソーシャルネットワークと呼ばれる情報コミュニケーション網も発達しました。

これによって、これまで一対一の関係だったクレームの構図は大きく変化しました。クレイマーがメディアやインターネット、ソーシャルネットワークを通じて、情報武装と理論武装を開始したのです。

今では、買い物をするとき、インターネットでクチコミやその商品やサービスの評判、会社そのものの評判を調べることは、一般的なことになりました。

つまり、これまで手に入れられなかった情報が簡単に手に入るようになったのです。テレビや雑誌などのメディアも、クレームを取り上げるようになりました。その結果、クレーマー予備軍までもが「クレームをつけることが当たり前」「クレームはつけなきゃ損」と間違ったメッセージを受け取るようになったのです。

●FBI、CIAも学ぶ！対テロリスト用クレーム対応術とは？

ここまで見てきた通り、クレーマーはどんどん一般化し、凶暴化し、大きな問題になっていきます。

それに比べて、あまりにも企業の危機管理対策は脆弱ぜいじやくすぎます。

だからこそ、本書を書くことにしました。

これまでのクレーム対応の方法では、解決するのが難しくなっているからです。

現在のクレーマーの要求は、テロリストや犯罪者のそれに数多い類似点があります。

これまでの日本特有の「察しの文化」、話せば分かるというクレーム対応では、立ち

向かえなくなってきたのです。

私はこれまで海外において、テロリストや人質犯向けの人質交渉術、容疑者の尋問術、人物像のプロファイリングなどを警察に指導してきました。また、国内でもそうした支援業務をしています。

また、企業や学校に対しては、クレーマー、モンスターペアレント対策などの対人リスクマネジメントに関するコンサルティングをしています。

本書では、テロリスト化したクレーマー対応として、さまざまなノウハウを紹介しています。

それらはFBI、米国警察などで採用されている「脅威査定」「プロファイリング」と呼ばれるものです。相手の危険度を判定し、その危険性にあわせて交渉説得するものです。言動パターンから心理状態や目的を見抜いていく手法といえます。

●テロリスト化したクレイマーは短時間で勝負をつける！

クレームには正当性があるものと悪質なものがあります。

本当に会社が顧客に迷惑をかけているなら話は別です。

しかし、相手が不当な要求、限度を超えた要求を行う相手に時間をかけさせられる苦
労は、極力避けたいものです。「さっさと終わらせたい」というのが本音でしょう。

本書で紹介する技術を使えば、短時間でクレームを解決させることが可能です。

もともと本物のテロリストや危険な犯罪者に向けて、開発された手法です。

その扱い方さえ間違わなければ、即戦力として使用できます。

本書を用いて、テロリスト化している凶暴クレイマーから会社とあなた自身の心身を
守ってください。

一章では、「テロリスト化するクレイマー」について解説します。

二章では、「現在のクレイマーの実態」を紹介していきます。これを知ること、ク

レーマーたちの心理がわかってくるはずですよ。

三章では、「**実話に基づく危険なエピソード**」をご紹介します。かなり凶悪なクレマーを事例にしている、その対応を紹介していますが、必ず参考になるはずですよ。

四章では、「**テロリスト化するクレマーの対処法**」をご紹介します。「**脅威査定**」「**プロファイリング**」の手法を提言し、クレマーが使う戦術も合わせて記述しました。五章では、「**対クレマー用交渉テクニク**」をご紹介します。すぐに使えるテクニクを中心に紹介しています。

また、この方法は悪質なクレマーだけでなく、対人関係の構築が苦手な人、ビジネスの交渉でも使えるものです。

そして、六章では、「**クレマーをよせつけない最強組織の作り方**」をご紹介します。現場だけがどれだけ頑張っても、問題は解決しません。

組織全体がテロリスト化したクレマーとの決別を考えなければ、状況は好転しないものです。ルール明文化の方法や予防のための組織作りも重要です。

テロリスト化したクレマーの対応で大切なのは、「この会社は狙えない」と思わせ

て、出鼻を挫くことに尽きます。

凶悪化しているクレーマーの実態を暴き、対テロリスト用クレーム対応術を伝えるのが本書の役目です。

この本が、あなたの仕事や人生に役立つものだとなわたしは信じております。

毛利元貞

第1章 テロリスト化するクレーマーたち

- 一億総クレーマー時代!! — 18
- 二極化するクレーマー — 20
- テロリスト化するクレーマーとは? — 23
- テロは会社で起こっている! — 25
- なぜ、日本人はクレームに弱いのか? — 27
- 日本人がやってしまう論理の間違い — 31
- クレーマーの心理と目的を分析できなければ、もう対応できない! — 32

第2章 クレーマーの実態

- なぜ、クレームをつけてくるのか? — 38
- クレーマーが持つ願望と欲求 — 40

● クレーマーと人質犯——41

● 正当なクレームと悪質なクレーム——44

● 威嚇、脅迫、実行という三つの選択肢——47

● モンスターペアレントも同じ！——51

第3章 実録！ 恐怖のクレーマーたち

《エピソード1》いやがらせ電話——54

《エピソード2》金銭目的の脅迫電話——61

《エピソード3》爆破予告！——69

第4章 テロリスト化するクレーマーの対処法

● これまでの対処法では対処できない理由——88

● 脅威査定とは？——90

● プロファイリング——93

- クレーマーのパターン分析——95
- どう対応するか？——98
- 悪質クレーマーは七秒で獲物を狙う！——101
- テロリスト化したクレーマーが突く「パニック心理」——104
- 人質犯も使う要求テクニク——107
- クレーマーが使う苦情トラップ「三角形ゲーム」——108
- 「三角形ゲーム」にハマらないためには？——112
- クレーム対応の見極めと対応——114
- クレーマーに勝つためには——117
- 「ここからは金 equal 等は奪えない」と思わせる方法——119
- クレーマーへの対応法——122

第5章 テロリスト化するクレイマーのための交渉テクニク

- 「告白」を引き出すためには？——128
- 会話をせずに行うプロファイリング——130
- プロファイリングがもし外れたら……——136
- 言語的表現をプロファイリングにかけると……——138
- 非言語と言語がかみ合ったクレーム——139
- 見抜いたあとどうするか？——142
- 悪質クレイマーが恐れる二つのポイント——144
- コミュニケーションチャンネルを合わせる——145
- チャンネルを合わせるときの注意とは？——147
- 信頼関係を築く方法——149
- 効果的な沈黙——152

第6章 クレームをうけない最強組織

- クレーマーには組織で対応しろ！——156
- 会社としてどうするか——158
- どのようなガイドラインが必要なのか——161
- 正しいクレーマー対応戦略とは？——163
- 正しい認識とは？——169
- トレーニングをしない日本人——171
- どんなトレーニングが必要か？——173

おわりに——177