

解決策を、相手に聞いていいか？

クレームに対して、「じゃあ、どうすれば
よろしいですか」と聞いたら失格。

問題解決とは、答えを出すことです。

「こうさせていただけますが、よろしいでしょうか」とお客様に答えを出すことが、まず1番目に大事なことです。

2番目は、答えを出し続けることです。

ある夜、ある女優さんから、半泣きの状態で電話がかかってきました。

彼女があるお店へ行った時に、「領収書を下さい」と言ったら、お店の人が「こんなまで経費で落として……」と、ボソツとつぶやいた声が聞こえたのです。

たぶんそれはお店のアルバイトの人なんでしょう。

彼女はすぐ本社へ電話をかけて、こんなことを言われたとのクレームを言いました。

私に電話をかけてきた時も「なんでこんなことを言われなくちゃいけないの？」と怒っていました。

彼女はすごく頭のいい女性です。

私と話をしている間も、怒りながら自分の頭で解決していつて、自分で納得して、最後はハッピーエンドになるのです。

でも、「なんでこんな人が接客業をやっているのか、私はわからない」と言うわけです。

その時私は、「そついう人もいるよ、サービス精神にまだ目覚めていない気の毒な人なんだと思って接してあげなければね」と言いました。

私は、仕事でも、プライベートでも、一流のホテルマンと会っていますから、ホテルマンはみんな一流のサービスマンだろうとつい思いこんでいます。

ところが、なかには「この人、なんでホテルなんかで働いているんだろう。この人はサービスマンには絶対に向いていないのに。サービスが好きじゃないのに」という人もいるのです。

でも、その人をセンスがないから切り捨てるというのではなくて、そういう人にもサービスの面白さを教えてあげることができたらいいなと思っています。

それが私の仕事だと思いません。

サービスマンの管理職は、部下のサービスマンにサービスをしていく人です。

サービスをするということは、人を喜ばせたり、元気づけることです。

「よしやってみよう」とか、「やればできる」と思えるようにしていくことが、サービスマン＝問題解決マンのひとつの仕事です。

これは、お客様に対してでも、会社に対してでも同じです。

その時、彼女が本社に電話をかけて事情を説明したら、「大変申しわけございません」とおわびをしたそうですが、その次のひと言がひっかかったのです。

「じゃあ、どのようにすればいいですか？」と聞いたのです。

クレームを受けた人が、お客様に「大変申しわけございません」とおわびを言うのは当然ですが、その次に「では、どのようにすればいいですか？」と言ったら問題解決マンとしては失格です。

「それでは、どのようにすればよろしゅうございませうか」と丁寧ていねいに言っても、これは問題解決マンが言っただけではいけない言葉なのです。

これでは問題解決ではありません。

これはデートの時も同じです。

問題解決

1

**解決策の選択肢を、
こちらから提案しよう。**

一緒に行った女性を喜ばせるために、何かをしたとします。それが当たる時もあれば、はずれる時もあります。

はずれたからといって、やめてしまうようではもうダメです。

問題解決マンの絶対やってはいけないことは、「しばらく様子を見てみよう」とか、「相手から答えを待ってみよう」と、ペンディングにすることです。

相手から求められたら何でもする、でも、相手から求められたことをやったのでは、お客様は絶対満足しません。

「何がいいですか？」と口頭で聞いても、アンケートなどで紙に書いてもらってもダメです。

大きな解決策が見つからない場合は？

問題解決とは、 小細工をやり続けること。

女性にプレゼントをする時、男性はつい「何がいい？」と聞いてしまいがちです。最悪なのは「行きたい店へ連れて行って。お金を払うから」という言い方です。

相手がしてほしいのは、お金を払ってもらうことではありません。

そのお金はムダになります。

相手がしてほしいのは、自分に何が一番いいかを考えてもらうことです。

でも、贈られたものがマトをはずれていたら、やはりがっかりします。

ここが難しいところです。

「何でもいい」と言っておきながら、もらってみると、「何これ？」と怒ります。これが女性であり、お客様です。

「何これ？」と言われた時は、ないものねだりをしている相手が悪いのではありません。あなたがちゃんと観察していないということですよ。

誕生日の1カ月前に「これが欲しい」と言っただけの誕生日のプレゼントとしてあげても、相手は喜びません。

女性は誕生日の半年ぐらい前に「ああ、これいいな」と、雑誌をめくりながらつぶやいているはずですよ。

それをちゃんと覚えておかないといけません。

これが問題解決精神ですよ。

それをすぐにプレゼントしてもいいのですが、半年後の誕生日の時までそれを覚えておくのも効果的です。

誕生日の直前に「何、欲しい？」と聞いて、「あつ、
が欲しい」と答えてくれたものをあげたら、みんながそうするから、プレゼントが重なってしまいます。

誕生日のプレゼントで一番つまらないのは、まわりの人たちと同じものをあげることです。

あとは、プレゼントの渡し方ですよ。

どういふふうに渡せばいいのか、考えていかないとはいけません。

そこに問題解決精神が反映してくるのです。

答えを出し続けるというのは、ただモノをあげればいいだけではありません。

「じゃ、へ買いに行こう」というのもひとつです。

でも、それで終わらないことが大事です。

このあいだ、私はオルゴールをプレゼントしました。

相手に渡した瞬間、「あっ、しまった、オルゴールの中に何か入れておけばよかった」と思いました。

相手が喜んでプレゼントを見ている時に、「あっ、しまった、オルゴールの中に何か入れておく手があったね」と私は言いました。

時には、手品と同じでタネをバラすほうがいいのです。

次に思ったのは、彼女が横を向いたスキに、指輪でも中へポンと入れておくことです。家へ帰ってあげた時に、中から出てきたら喜ぶだろうな、あっ、こんな手があったな、と思った。

その瞬間、相手にその考えを伝えてしまいます。

今度やろうと思いながらも、その時はもう帰り際ぎわでチャンスがない。

でも、ちょっと時間があつたから、「散歩しよう」と言いました。

散歩している時、一瞬のスキを狙って、ドングリを1個コロツと入れておきました。「あつ、指輪を入れておけばよかつたな。そのチャンスがなかつた」という話をふつておいて、家へ帰ってあけてみると、中にドングリがコロツと入っている。「あつ、中谷さん、またこんな小細工やって……」となる。

その小細工が大事です。

問題解決というのは、小細工をやり続けることです。

1回やっただけでやめてはいけません。

相手の想像力を超えたことを考えましょう。

決して値段ではありません。

相手は値段では喜びません。

値段で喜ぶ人は、もつと高いものを買ってくれる人がいたら平気で流れていきます。

そうではなくて、あなたがやらなくてはいけないことは、あなたの熱烈なファンをつくることです。

問題解決によって熱烈なファンができたかどうかは大事です。

熱烈なファンをつくるということは、大きいことをやることではありません。

小さいことをやり続けることです。

問題解決

2

小さな解決策を、試してみよう。

メグ・ライアンの恋人は、いつも会うたびに小さいオモチャをくれる人です。家の中は小さいオモチャだらけです。

小さいオモチャだから、指輪や貴金属に比べたら、値段としては大したことはありません。

でも、毎回プレゼントを続けて、しかも重複していない。

もし、同じものが2つ重なったりしたら、もうダメです。

そんな小さなところに気を使えるかどうかが大事です。

これで解決できるという確信が持てない場合は？

問題解決とは「こうしたら？」「ちってみよう」「今度はもっといろいろの繰り返し返してである。」

問題解決とは「あつ、こうしたら？」と思いつくことです。

つまり、気づくことです。

相手に答えを出し続けたくても、問題解決が苦手な人は、1個答えが出ると、なかなか次の答えが出てきません。

それは、「動かない」からです。

アイデアは、行動の中から生まれます。

外国人が「日本の男はミスティアスだけど冷たい」と言うのはなぜでしょうか。

日本人は「危ない！」と言った後、手が出ないと言うのです。

転びそうになつた女性がいたら、外国人は「危ない！」と言ってすぐに手を出して