

謝り下手の10パターン

傾向と対策

① 態度が横柄

「やあ、悪かったなあ」などと尊大な態度で謝る。相手の怒りに油を注ぐこともしばしば。言動を慎む

② 「でも」「しかし」を連発

謝罪の際に何かと言いつつ。言葉を遮られると相手も不快に。最後まで話を聞き、自分に非がある時は潔く認める

③ 謝ったまま黙り込む

失敗の事情や経緯を話さない。態度だけでは気持ちが伝わらないことも多い。しっかり言葉で謝罪しよう

④ 自分の非を認めない

自信過剰で素直に謝れない。想像力を働かせて相手がなぜ怒っているか考える。「相手も問題」と身構えるのは禁物

⑤ 「すみません」が口癖

弱気な姿勢の裏返し。「君はすみませんしか言えないのか」と相手がさらに怒ることも。堂々と謝る姿勢を

⑥ 謝り方がいかげん

「悪かった、悪かった」など軽い調子で言ってしまう。表情や態度から「反省の色がない」と思われる。誠意を持つこと

⑦ 卑屈になる

「みんな私が悪いんです」などとすねてしまう。被害者意識を感じさせ、逆に不快感を与える。自分を否定せずに謝ろう

⑧ 反論する

「謝ってるじゃないですか」と開き直る。相手が許さないのは謝り方に問題があるから。責任転嫁する考えをなくそう

⑨ 「ただし書き」をつける

「〇〇さえうまくいってれば」とただし書きを付け加える。これでは効果半減。弁解せず、間違いを認めよう

⑩ 謝った直後に失言

許してもらった瞬間に失言を漏らす。口は災いのもと。不用意な一言に注意



(注) 福田健さんの話を参考に作成

「苦情対応で大切なのは、言い逃れや言い訳をしないこと」と山口さんは言う。例えば、顧客の希望した部屋を用意できなかった場合、「ご

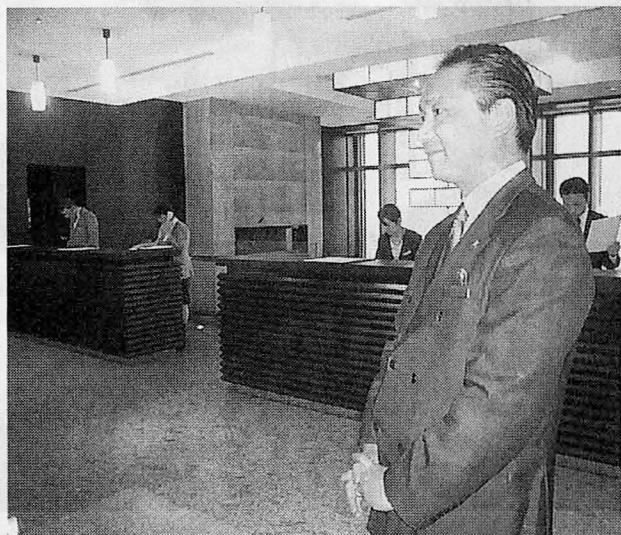
まず非を認める

「苦情対応で大切なのは、言い逃れや言い訳をしないこと」と山口さんは言う。例えば、顧客の希望した部屋を用意できなかった場合、「ご

ビジネスの現場では取引先や顧客からの苦情に対し、謝罪が必要になる場面も多い。対応を間違えるとこじれる恐れがあるが、上手に謝れば、自分の好感度を高め、相手との関係を以前より強くできることもある。「謝り上手」になって損することはない。

「二〇〇六年、そのサービスと施設の質が評価され、世界の公式「六つ星」ホテルに認定された「マンダリンオリエンタル東京」(東京・中央)フロントオフィスマネージャーである山口勝さん(39)の元には時に、ホテル客の苦情や要望が寄せられる。

「苦情対応は一回一回が真剣勝負」と語る山口さん(東京都中央区のマンダリンオリエンタル東京)



「苦情対応は一回一回が真剣勝負」と語る山口さん(東京都中央区のマンダリンオリエンタル東京)

謝り方、知らないと思えば、知らないと損

苦情よく聞く 言い訳しない

「苦情対応は一回一回が真剣勝負」と語る山口さん(東京都中央区のマンダリンオリエンタル東京)

「二〇〇六年、そのサービスと施設の質が評価され、世界の公式「六つ星」ホテルに認定された「マンダリンオリエンタル東京」(東京・中央)フロントオフィスマネージャーである山口勝さん(39)の元には時に、ホテル客の苦情や要望が寄せられる。

「まず、自分の非を認めるのが第一段階。間違いやミスを指摘されると、人は「自分ではない」「自分は悪くない」と自己弁護に走りがち。自分が間違っていると認めるのは勇気がいるが、それが謝罪へ進む第一歩だ。

「謝罪の価値」が下がってしまふ。まずは相手の高ぶった感情を鎮めるのが先決。相手が何に怒っているか論点を整理していこう。

「謝り言葉」の種類を増やす努力も必要だ。「すみません」など定番だけでなく、相手の社員に面会をかけた場合は「ご迷惑をおかけしました」、ひどい損害を与えてしまった場合は「おわびの仕度もありません」など状況に応じて使い分ける。

二番目は実際に謝る段階。大切なのは常に先手で謝ること。例えば、前日に部下を強くしかり過ぎて悪かったと思ったり、翌朝すぐに「昨日は悪かった」と謝る。時期を逸した謝罪は誠意まで疑われてしまふ。「先に謝れば心理的に優位に立てるし、相手への好感度も高まる」(福田さん)

最後に間違いを反省して再発を防ぐ。いくらわびても、同じミスを繰り返しては信頼は得られない。

感情逆なでに注意

では、実際の謝罪にあたっては何に気をつけなければならないのか。企業の苦情対応業務などを請け負うコールセンター大手のトランスコスモス(東京・渋谷)に聞いたところ、「NGワードが幾つかある」(サービス企画本部の中野未知子さん)とのこと。

例えば、「申し訳ございません」「すみません」の連発は逆効果。逆に誠意を疑われ、「謝罪の価値」が下がってしまふ。まずは相手の高ぶった感情を鎮めるのが先決。相手が何に怒っているか論点を整理していこう。