

頭張れ店長

クレームと向き合う

どの業種にも、お客様からのクレームはつきものですが、ホールは「カラスが鳴かぬ日はあつても、クレームのない日はない」といわれるほど多いのが実情です。理不尽なクレームであっても、対応を誤ると、店に対する誹謗中傷がネット上で拡散しかねません。どのようなクレーム対応をしているのか、各地の店長さんに聞きました。

中堅の対応要員が適切に

「うちではクレーム対応要員を置いています。キャリア5年程度の中堅で、何百件というクレームを扱ってきたので、安心して任せられます。フロア回りのスタッフがお客様からクレームを受けると、連絡を受けたクレーム対応要員が飛んで行って一緒に話を聞き、スタッフに落ち度があれば『お前が誤解を招くようなことをするから、お客様が怒るのも無理はない』と叱り、『本当に申し訳ございませんでした』と2人で頭を下げたりし

ます。お客様はその成り行きを見て、『わかった、もういい』と納得してくれます」（関東・A店長）
そのような場合、クレーム対応要員は後で、叱ったスタッフに「お客様の手前、ああ言っただけで、悪かったな」と謝るそうです。

増えている広告規制関連

「最近、遠隔操作や違法改造を疑うクレームのほかに、広告規制に違反しているというクレームが増えています。新聞チラシを持ち出して、『設定をおわせる書き方をしている。所轄に訴えるぞ』など。うちはそんなつもりはないので、『うちの店がそんな簡単に高設定台を明かすと思いますか？ ウソだと思ったら打ってご覧下さい』と煙に巻いたりします。後ろめたいことを何一つやっていないので、クレームに対しては堂々と反論すればいいとスタッフにも言っています」（中部・B店長）
スタッフが正々堂々と対応すれ

ば、お客様はそれなりに納得するようです。
常習者と軽んじると失敗

「会社は各店から報告されたクレーム対応失敗事例を取りまとめ、3か月ごとに各店舗に配布しています。10年くらい前に始めましたが、当初は、失敗事例を報告することは店の恥というか、店長の能力が疑われるのでなかなか上がってこなかったそうです。そこで、正直に報告すればお咎めなしというルールを設けたところ、次々に出てきたといえます。総じて言えるのは、『どうせ常習クレーマーだろう』と思

って軽んじると、こじらせることが多いようです」（関東・C店長）
常習クレーマーだと思っ

て対応すると以心伝心で、お客様は自分が軽んじられていることに気づき、怒りに火を付けるのかもしれない。長引くときは
応接室で

「お客様の話が長引きそうなときは、応接室に場所を移して話

店長からの投稿

店のホームページで、スタッフが交替でブログを書いています。身の回りのこと、店での出来事など題材は自由ですが、私がチェックしたうえで掲載します。そのたびに思うのは、若い連中の言葉の乱れです。「なにげに」（何気なく）、「はんばない」（半端じゃない）、「好きくない」（好きではない=嫌い）といった言葉を平気で使ってくれます。仲間内のメールならともかく、多くのお客様に読んでいただくのだから、ちゃんとした日本語を使いなさいと、そのたびに注意して、書き直しをさせています。このままでは、乱れた日本語がそのうち標準になりかねません。学校でどんな国語教育をしているのか、暗澹たる思いです。（関東・店長）

HPのブログで 変な日本語が続発 暗澹たる気持ち

を聞きます。業者との商談に使っている応接室ですが、ゆったりしたソファアに座っていただき、コーヒーやお茶、茶菓子などを出してもてなすと、少しは興奮が覚めるようで、お客様の話をメモしながらじっくり聞きます。その上で、必要ならメーカーの遊技機仕様書を見せたり、手書きで図解して説明すると、お客様は根負けするところなのでしょう。

か、『わかった、もういいよ』と言ってお帰りになります」（関東・D店長）

応接室でお客様の話を聞くときは、念のために防犯カメラを回すそうです。後で「言った」「言わない」ともめたり、お客様が恫喝まがいのことを言ったときの記録を遺すためです。

お客様の気持ちを優先

「店のスタッフには、クレームを付けるお客様の気持ちを考えながら対応しろと言っています。たとえば、『1000回も回しているのに当たらないのは変じゃないか』と言われるれば、『本当に変ですね。私も1000回以上も回したのに、当たりを1回も引かなかったことがあるので、お気持ちは痛いほどわかります』と受け止め、なだめます」（中国・E店長）

連チャンが3回で終わってしまった、リーチが続いたのに大当たりが来なかったなど、気まぐれな遊技機に腹を立てたくなることがあるでしょう。お客様のそうした気持ちを察することが大事なのです。

百の言葉より100円

「玉詰まりや玉がかり、発射ハンドルの不具合など機械が原因の場合

合は、お詫びの意味で1000円分の玉を補償して、必要なら別の台に移っていただきます。いくらかでも玉を補償すれば、お客様は機嫌を直してくれることが多いです。『お客様には、百の言葉より一つの玉』とスタッフに言っています」（中部・F店長）

お客様を大事にする店と思っていただければ、おかしなクレームは出ないとF店長は断言します。

置き引きなど処理難しい

「玉箱を盗られた、差し込んでいたプリペイドカードがなくなったという置き引きがときどき起こります。このような場合、スタッフが防犯カメラをチェックして、盗ったシーンが映っていて、盗った人が店内にいれば、スタッフが聞いただし、被害者には警察に届けるか否かを任せます。もし盗った人が店内にいなければ被害者には警察に被害届を出してもらい、防犯カメラのデータを警察に提供します」（関東・G店長）

常連さんが出来心で玉箱やプリペイドカードを盗むことがあるそうです。しかし、被害者を守ることに最優先。忍びなくても警察に被害届を出すことを勧めているとG店長は言います。