接客用語集

接客マナーの基本は、正しい言葉遣いにあります。そのためお客さまに対して使う言葉には細心の注意を払わなければなりません。言葉の中でもよく使うものを「接客８大用語」と呼んでいます。

1.ありがとうございます

お客さまに感謝を伝える言葉です。商品を買ってもらったときなどに使います。お客さまの立場になって考えると、店員から「ありがとうございます」と言われたら嬉しいものです。そのため、しっかり伝えなければなりません。

2.少々お待ちください

お客さまを待たせるときに使う言葉です。接客時には基本的にお客さまを待たせしないように努めるべきですが、時には待たせることもあります。そのような場面では誠意を持って「少々お待ちください」と伝えるのです。短時間お待たせるだけであれば、あえて言う必要はないと考えるかもしれません。しかしそれは間違った考え方です。お客さまを少しでも待たせるのであれば「少々お待ちください」と断りましょう。

3.かしこまりました

お客さまから注文や指示を受けたときに使う言葉です。同じ意味の言葉として「了解しました」「わかりました」などがありますが、接客の現場には適していません。なぜなら状況によっては「かしこまりました」よりラフな印象を与えてしまう可能性があるからです。

4.申し訳ございません

お客さまに謝罪をするときの言葉です。お客さまに迷惑をかけてしまった場合、事態の大きい小さいに関わらず誠心誠意謝らなければなりません。大切なことは気持ちを込めることです。うわべだけの謝罪は相手に見透かされてしまい、火に油を注ぐことにもなりかねません。また「ごめんなさい」「すみません」も同じ意味の言葉ですが、より丁寧に伝わる「申し訳ございません」を使うようにしましょう。

5.お待たせいたしました

お客さまを待たせた後に使う言葉です。待たせてしまったことに対する謝罪の気持ちも込められています。たとえ短い時間だったとしても「お待たせいたしました」と伝えてください。また、実際に待たせた時間が長ければ「大変お待たせいたしました」とより丁寧に伝えましょう。

6.恐れ入ります

お客さまに手間をかけさせたときに使う言葉です。例えばホテルのチェックイン時に名前や住所を書いてもらうなど、お客さまにお願いごとをしたり、何かをしてもらったりした後に使います。

7.いらっしゃいませ

お客さまが来店したときに使う言葉です。この言葉には「店舗まで来ていただいてありがとうございます」という感謝の気持ちが込められています。なにか作業をしていたとしても、その手を止めてお客さまの方を向き「いらっしゃいませ」と伝えるのがマナーです。パソコン作業をしながら、また背中を向けたまま「いらっしゃいませ」と言わないように気をつけましょう。

8.失礼いたします

お客さまの側を通るときなどにかける言葉です。何も言わずに近づくと、お客さまを驚かせてしまうかもしれません。そうならないために「失礼いたします」と声をかけてから近づきます。

このように「接客８大用語」は接客業における基礎の基礎です。日頃から意識して使うことで自然と接客マナーを身につけることができます。

お客さまの立場になって考える

接客業ではお客さまの立場になって考えることが大事です。「どうすれば気持ちよく買い物をしていただけるか」などと思いを巡らすことが接客マナーの基本となります。また接客スタッフとしての理想的な言葉遣いや立ち居振る舞いは、一朝一夕には身につかないもの。日頃から意識して業務に当たることはもちろん、従業員同士でお互いの接客マナーについて意見できる職場環境作りも大切です。

接客態度のせいで
クレームが出てしまう人の特徴

クレームを受けやすい人の特徴とはどういう人なのか、以下で見ていきます。

笑顔

やはり笑顔で接客されるのと真顔で接客されるのでは前者の方が気分が良いでしょう。ただし、笑顔が無い人は真剣に接客をしているつもりでも接客態度が悪いと思われてしまうことがあります。機嫌が悪く、故意に笑顔を出さず不機嫌な態度で接客していればクレームが入るのは当然ですが、真面目に仕事をしているつもりで真顔になってしまった場合、本人に悪意が無いのでよりお客さまを怒らせてしまう可能性もあり、このケースは慎重になるべきと言えます。

姿勢

姿勢を正しておく、ただそれだけのことでも気を付けておくことは大切です。たとえ笑顔であったり真摯なまなざしを出していたとしても、猫背であったりふらふらとしていると自信がないと取られたり、真摯に向き合っていないとお客さまに感じさせてしまう可能性があります。心の中では真面目に対応しているつもりでも、そこまではお客さまでも見通すことはできません。目に見える範囲でその誠意を伝えられるように、しゃんとした姿勢を保つことを心がけましょう。

行動

また、お客さまに対して敬意を示していないような行動もクレームに繋がります。不愛想な表情で接客をされると嫌な気持ちになるでしょう。よくいらしてくださいましたという感謝の気持ちを常に持っていることが大切です。お客さまと目を合わせず挨拶をしたり、普段から笑顔で接することを意識していなかったり、周りの人への気遣いを怠ると接客の際にもこのような態度が出てしまいやすいです。このような接客態度はどこの職場でもクレームになりやすく、改善する必要があります。たとえばお辞儀は正しい姿勢で心を込めて行うといったマナーは社会人として必ず身に付けておくべきものであり、常日頃から意識することが大切です。

☹接客態度へのクレーム対応手順☹

接客態度が悪いとクレームが入ってしまった場合は、どのように対処するのが良いのでしょうか。それでは、クレームへの対応手順を確認しましょう。

謝罪・傾聴

まずお客さまに対してクレームの原因となった言動に対する謝罪をしましょう。そして、お客さまがどうして怒っているのか耳を傾けます。この際のポイントは、「はい」「ごもっともです」など、お客さまの意見に同意することです。しかし、相槌の数が多すぎると、ただ聞き流しているだけと判断されてしまう可能性があるので注意が必要です。

改めての謝罪・お詫び

お客さまの話を聞いたら改めて謝罪をしましょう。ただし、この際に何が悪かったのか改めて具体的に述べる必要はありません。「この度はご不快な思いをさせてしまい、誠に申し訳ございませんでした。」でとどめておきましょう。お客さまの怒りが収まっているタイミングで、言い訳のようなことを言ったり怒りの原因を掘り返したりすると、お客さまがまた怒りだしてしまう可能性もあります。また、クレームの原因が理不尽なものであり、本来謝る必要が無いケースもあるかもしれませんが、原因には具体的に触れずに謝罪の言葉を述べましょう。

接客態度へのクレームで
してはいけない対応

クレームは対処次第でお客さまが落ち着くこともあれば、逆にさらに怒ってしまうこともあります。そこで接客態度へのクレームでやってはいけない対応の例にはどんなものが挙げられるのでしょうか。まずデパートの販売員など対面でお客さまと接する仕事の場合、注意しなければいけないのが後ろで手を組んでしまう行為です。後ろで手を組むと相手に対して威圧感を与えてしまいます。偉そうに見え相手をさらに怒らせてしまう可能性もあるでしょう。また、笑顔で接客することは大切ですが、このタイミングは絶対に笑顔で接客してはいけません。神妙な表情かつ柔らかい表情で話を聞きましょう。

電話の場合は声で謝罪の気持ちを相手に伝えなければいけません。そこで絶対にやってはいけないのは、お客さまが話している内容を否定することです。「ですが、」「しかし、」など、言葉で否定してしまうと相手に対して不快感を与えてしまいます。そのため、相手が話している内容が納得いかないものだった場合はまず最後まで話を聞き、そこから改善策などを提案するのが無難です。

クレームが発生したらまずはお客さまの怒りをおさめて改善しよう

接客態度でクレームを入れられた場合は、どのようなケースでも、まずは謝罪の意を示し改善案を提案することが大切です。お客さまのクレームに真摯に向き合い、接客態度を改めましょう。ただし、クレームが発生した場合、その内容によっては対処を自分だけで判断するのではなく、上司に相談して指示を仰いだうえで対応をおこなうことも重要となります。

理想的な謝罪とはそもそもどんなもの？

そもそも「謝罪」とは、自分の不手際や誤りを認め、反省の気持ちを表して行うものです。そして、謝罪の1番の目的は、相手に許してもらうことです。謝罪をする際は、この謝罪自体の意味と目的をしっかりと理解した上で行うことが大切です。心がこもっていない謝罪は、きちんとした形式に則っていても意味がありませんし、相手に気持ちが伝わらず許してもらいにくくなります。上手な謝罪とは、よりスムーズに目的である、相手に許してもらうということが達成される謝罪です。それゆえ、丁寧できちんとした形式に則った上で、心を込めた謝罪が理想的であると言えます。

許してもらえない下手、NGな謝り方の理由を知ろう

よくやってしまいがちなのが、「小さな声でぼそぼそと謝ること」です。相手が怒っていたり、傷ついていたりすれば、萎縮してしまい、声が小さくなるのも当然です。しかし、自分が心から反省しているということを伝えるためには、相手が聞き取りやすいように話すことが大切です。謝罪の気持ちを伝えようとする姿勢を見せるだけでも、反省の気持ちが伝わります。小さな声でぼそぼそと謝罪をすると、ふてくされているように見えてしまい、反省していると思われにくくなってしまいます。自分の不手際を許してもらうためには、相手に気持ちを伝えようとする姿勢を持つようにすると良いです。

そしてもう1つ、謝罪の仕方としてNGなのは「言い訳をすること」です。最初に謝罪の言葉を言ってから、つい言い訳を口にしてしまう人も多いですが、これだとせっかくのお詫びの言葉も台無しになってしまいます。言い訳をすると、相手には謝る気がない、反省していないと捉えられてしまい、相手の怒りを増幅させてしまうことにも繋がりかねません。また、自分では言い訳をしているつもりがなくても、相手には言い訳に聞こえてしまうこともあるので注意が必要です。例えば、会社や店の方針で相手が怒っている場合、会社でこう決まっているからなどといったことを言ってしまうと、相手には自分の不手際を正当化しようとする言い訳に聞こえてしまいます。無自覚に言ってしまうことが多く、難しいかもしれませんが「しかし」や「〜ですが」というような「逆説」に当たる言葉は、相手にどう思われるか一度考えて発言すると良いです。

理想的な謝罪の仕方

まずは、手を止めて相手の方を見て、相手に不快な思いをさせてしまったことに対してお詫びをします。それから、相手の話をしっかり聞きます。その際、何が原因であったのかを聞き漏らさないように気をつけます。また、相づちを打ったり、相手の言葉を反復したりして、一生懸命話を聞いているという姿勢を見せることもポイントです。話を聞いている間によそ見をしたり、腕や足を組んだりしてはいけません。真剣な顔で、背筋を伸ばした状態のままで聞くようにしましょう。そして、相手が話している間は決して弁明や反論をしないようにします。

相手の話を聞き終わったら、相手の立場や心情を考えてもう一度謝罪します。このとき、感情的にカッとなったり言葉遣いが崩れたりしないようにしましょう。あくまでも冷静に対応することが必要です。声が小さかったり、聞き取りづらかったりすると、相手を余計に不快な思いにさせてしまうことがあるので、落ち着いて話すようにします。また、一次対応として初めに対応する場合は、相手に不快な思いをさせたということに対してのみ謝ると良いです。自分に非があることとないことの区別をしっかりつけることが大切になるからです。

最後に、迷惑をかけたことに対して誠意を持った対応をします。相手の要望に対して、なるべく迅速にかつ丁寧に対応することが大切です。また、その場での解決が難しい場合は、代替案を出すなどして相手に納得してもらえるようにします。自分だけでは解決できないという場合には、責任者を呼んで対応してもらったり、確認を取ったりすることも必要になります。誠意を持って、なるべく早く対応できるように動く姿は、相手から反省していると見られやすいので、冷静に落ち着いて対応するようにしましょう。