

住宅業界向け

新人成長の鍵「クレーム対応力強化研修」

近年注目されている、新入社員教育のテーマ

ここ数年、新入社員の教育でよく導入されているのが、「ストレスマネジメント力強化」や「レジリエンス力強化」です。

Z世代は「褒めて育てる」「叱らない教育」の概念が幼少時代から浸透した世代であり、親や先生から怒られた経験が少ないと言われています。そのため、現場で上司や先輩、お客様に叱られると、立ち直るのに時間を要してしまう方が多い傾向にあります。また、さらに深刻なのは、一度叱られただけで必要以上のストレスを抱え込み、「私にこの仕事は向いていない」と安易に退職を選択してしまうことなのでしょう。そのため、冒頭で記したテーマの教育を行う企業が増えてきています。

住宅企業における教育効果の現状

ストレスマネジメントや、レジリエンス強化といった教育を施す企業が増えたものの、その効果が出ない企業は少なくありません。それは、ハウスメーカーや工務店といった住宅販売企業に多く、一般的なストレス解消・レジリエンス強化法を伝えるだけでは効果が出にくい傾向にあります。なぜならば、**入社1～3年目社員が一番ストレスを抱え込みやすいのは、“お客様からのクレーム”**であり、これをきっかけに退職してしまう人が後を絶たないからです。一生の買い物である家に関しては、営業、設計、工事、職人、アフターサポート等、様々なクレームが出やすいものです。そのため、クレーム対応力を強化することが、ストレスマネジメント、レジリエンス強化に直結しやすくなってきています。

クレーム対応力強化のためには

単にクレーム対応の知識や心構えを教えるだけでは、現場で活かすことはできません。研修の中で**様々なケースのロールプレイングを繰り返し行い、確実に修得することが必要**になります。また、その前提条件として必要な能力が、“**怒りの核把握**”です。人間誰しも怒りの感情が出ている時は、それまで抱えていた他の不満も同時に述べやすいものです。例えば「近隣住民への対応が悪かった」ことに一番腹を立てていたお客様は、「大体、おたくは電話対応も遅いし、金額も高い、家が建ったらそれっきり連絡も全くよこさない」と色々な不満も同時に述べてしまうかもしれません。ともすると、それを聞いた新人は、お客様が何に一番怒っているのかわからず、誤った対応でさらに事態を悪化させてしまうのです。そのため、クレーム対応力強化においては、怒りの核を正確に把握し、それに対し“**なだめ**”のトーク、対応をとることが不可欠です。

同教育の導入は新人採用にも大きく影響する

学生が企業を選ぶ際のポイントとして重要視されるようになったのが、“研修制度の充実”です。ある調査では、アンケート対象の約9割もの学生が重視しているとの結果が出ています。怒られることに苦手意識を持つ学生が多い中、「クレーム対応力強化研修の導入」は間違いなく企業のアピールポイントとなるのではないのでしょうか。

詳しい研修内容等、ご興味のある方は、下記リンク、またはQRコードよりぜひお問い合わせください。

> お問い合わせはこちら

