

はじめに

先日、私の息子がこともあろうにデパートの駐車場の出入り口にあるポールにぶら下が
り、壊してしまいました。

子供と一緒にデパートの管理室に向かい、親子共々謝罪をし、弁償費用を支払うこと
になりました。そして家に帰れば妻が「あなたが甘いから」「私はこの子の行動がわから
ない」「自信がない」うんぬんかんぬん……。

仕事ではもちろんのこと、家庭内でもこうしたクレーム対応に追われることは多々あり
ます。子供であろうと、社長であろうと、総理大臣であろうと、どこまでいったところで
謝罪しなければいけない場面はやってくるのです。

ところが、謝罪・クレーム対応は一生涯を通して向き合うべき重要なテーマであるにも
関わらず、それを負の側面から捉えようとする人が多いことが残念でなりません。

たしかに、謝罪もクレーム対応も決して楽しいことではありません。

ですが、人は失敗や経験を通して、そこからはい上がり、学ぶことで成長していくもの
です。謝罪・クレーム対応の機会も例外ではありません。

苦しい、辛い。だからこそあなたが伸びる最大のチャンスなのです。数多くの場面を経
験し、成長してきた私たちが出した結論です。

本書では、謝罪・クレーム対応を通して学び、成長しつづけることのできるメソッドを
ふんだんに盛り込みました。

実践テクニックを示すことはもとより、具体的な事例やストレス対処法、心理学的アプ
ローチ、コミュニケーション論などの観点も加えた、身になる内容になっています。

謝罪すること、クレーム対応に追われることから逃げるのはもうやめましょう。あなた
自身が少しずつ段階を踏み、ステップアップしていくさまを楽しむのです。そして本書を
通し、磨きのかかったビジネススキルを実生活で存分に発揮してください。

では早速、仕事のデキル人への扉を一緒に開けましょう！