

**東京ディズニーランドで15年近く働
いた僕が教える、
接客クレーム・心がまえの教科書
(限定版)**

著：あっくんさん

目次

序文～クレームは解決しなくていい～	3
【第1章】クレームの一次対応者である私たち	7
1. 接客はクレームと背中合わせの業務	7
2. 強い精神力は、かえってクレームを呼び寄せる	10
3. ほとんどのクレーム一次対応者は一般スタッフ	12
4. お客様を神の座から引きずり下ろした時代	13

序文～クレームは解決しなくていい～

ごめんさない。

責任者の方へ、謝らなければなりません。

この本は、一人のスタッフとして、接客の仕事をしている方へ向けた指南書です。クレームを出したお客様の対処法をまとめてあります。

対象者は現場のスタッフです。

ですので、クレームの解決法について書いたわけではありません。

もしあなたが責任ある立場の方であれば、上手な解決策などは書いてありませんので、今すぐ本書を閉じて下さい。

あなたが接客業の一般スタッフで、日々お客様の対応を行い実業務をこなしている方であれば、きっと何らかのお役に立てるはずです。



みなさん、こんにちは！

あっくんさんと申します。

と言っても、ご存知ありませんよね（笑）。

私はかつて、東京ディズニーランドにてアトラクションのキャスト（スタッフ）を務めていました。約15年近くを舞浜のテーマパークで勤務していました。

その後もコールセンターなどの接客を要する職種について合計約10年。日々お客様対応を続けて来しました。

ちなみに、ディズニーキャスト時代に、私が勤務していたアトラクションは全部で7つ。

- ・ スプラッシュ・マウンテン
- ・ ビッグサンダー・マウンテン
- ・ スペース・マウンテン
- ・ 蒸気船マークトウェイン号
- ・ ウェスタンリバー鉄道
- ・ ホーンテッド・マンション
- ・ シンデレラ城ミステリーツアー（現在は終了）

と、徹底的にアトラクションキャストでした。

TDLで体験したことはとても学びが深く、私自身の人間的成長に欠かせない貴重な体験をすることになりました。また、接客業に関する知見、楽しいことや辛いこと、注意点などをたくさん学ぶことができました。

そんな勤務の中で、一つ気になっていたことがあります。

TDLといえば、大勢のお客様が来園されて、誰もが素晴らしい一日を過ごしています。

ただし、みんながみんな、そうとは限りません。中には不満を感じ、時には怒りに満ちた方が、キャストへ感情的に接してくることもあります。

キャストの中には、クレーム対応を行った結果、胸を痛める子たちが少なからずいたことです。

仕方がないといえば仕方ないのですが、やはり接する側も人間です。時にはしばらく立ち直れないほど落ち込むことや、泣き出してしまうキャストもいるのですね。

クレーム対応に関しては、最終的な対応をするのは各職場の責任者ですから、後始末まで行うわけではありません。ただし、一次対応は普通のキャストが行います。

最初に怒りに満ちたお客様に接するのは、一般キャストです。

クレームを訴えるお客様というのは、最初に対応する一般キャストに接した時が、最も温度感が高い（怒りが大きい）状態なのです。

責任者はクレーム対応スキルもありますし、彼らに対応する頃にはある程度お客様の怒りも静まりかけていたりします。一度怒りを発散させたからか、比較的冷静になっていて、最終対応はそれほど苦慮することが少なくなっているんです。

じゃあ、最初に対応したキャストはどうなんだろう、といつも思っていました。だってクレーム対応に慣れていない子たちが、最も怒りの強い状態のお客様に対応するんですから。

そりゃ、耐えられなくて当然ですよ。



冒頭で申し上げたとおり、本書はクレーム対応の解説書ではありませんし、素晴らしいスタッフの教育マニュアルでもありません。

また、お客様に感謝されるための工夫もほとんど含まれていません。残念ながら、本書は、お客様満足度向上を目的としていないのです。

もしあなたがサービスクオリティを高めたいと考える、リーダー的役職の方であれば、この本はほとんどお役には立てません。

残念ですが、この本を今すぐ閉じて下さい。

では、何が目的でこの本を書いたのか。

この本を読めば、次のようなことが分かります。

- ・クレームを極力発生させない対応方法
- ・クレームを言うお客様に対し、自分の身を守る考え方
- ・クレームが発生してしまった際に、被害を拡大させない方法
- ・クレーマーの精神的肉体的暴力を回避する方法

日々接客の仕事に携わり、**神経をすり減らしながら勤務しているスタッフのあなたが、心を病まないようにするのが最大の狙い**なのです。
そして、**受けなくてもいい被害を回避することが目的**です。

この本が目指すのは、「精神的にタフになること」ではありません。
精神的ダメージを受けないような工夫をすること、なのです。

さあ、それでは僕がTDRで勤務しながら、試行錯誤、暗中模索、五里霧中、日々精進の末にたどり着いた、クレーム対処法をお伝えして行きますね！

【第1章】クレームの一次対応者である私たち

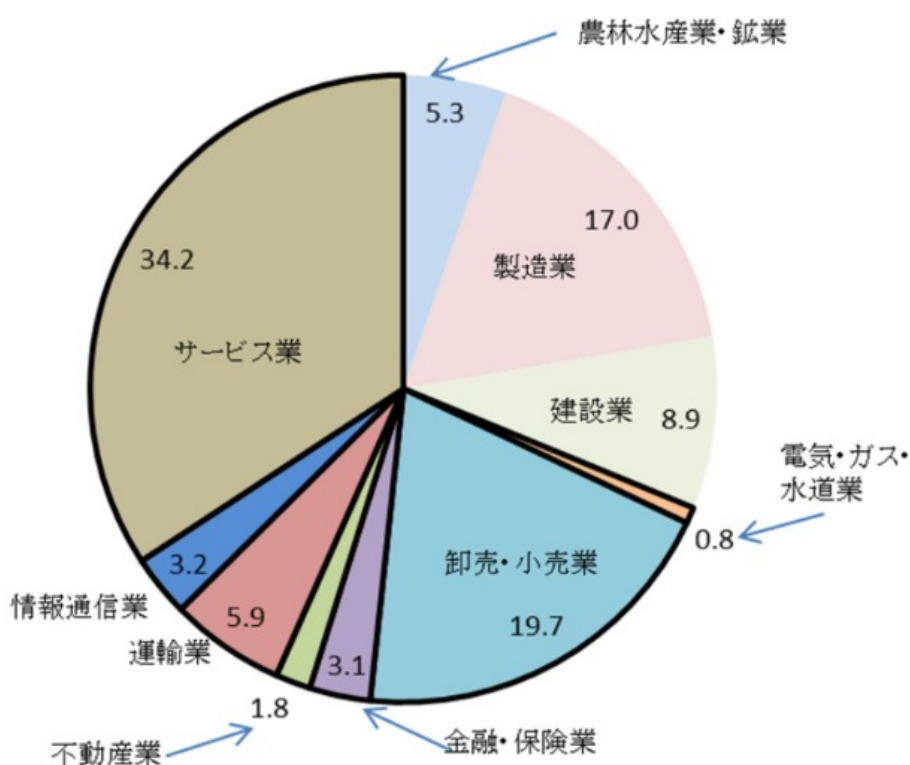
1. 接客はクレームと背中合わせの業務

現在、日本国内における労働者のうち、サービス業に従事する方はかなりの割合になっています。

[サービス産業の生産性]

https://www5.cao.go.jp/keizai-shimon/kaigi/special/future/wg1/0418/shiryuu_01.pdf

(図表2) 経済活動別の就業者数のシェア(2012年)



この資料では、広い意味でのサービス産業全体の雇用のシェアは約7割、としています。

公共サービス、対事業所サービス、対個人サービスを含めた数値ですね。

世の中を見回してみれば、コンビニや飲食店をはじめとする店舗の従業員、コールセンターのオペレータなど、たくさんの接客のお仕事があります。そしてその多くが、非正規雇用の方ではないでしょうか。

雇用の不安定な状態の中で、しかもお客様の対応に神経をすり減らす日々を過ごしている。そしてスキル不足やタイミングの悪さで、たまたまあなたがクレームを拾ってしまう。

たとえば、こんな事件が日常的に発生しています。

56歳男、コンビニ店員に暴行し大暴れ その理由は「笑顔がない」【キレル中高年事件簿】

https://www.excite.co.jp/news/article/Real_Live_200002697/

中には失礼なスタッフもいるかもしれませんが、ほとんどは店員が被害者のケースばかりでしょう。

日々神経をすり減らして勤務している中で、強い感情攻撃にあってしまうと、中には「病んで」しまう人も少なくないと思います。

接客業は、常にクレームと背中合わせの職業なのです。

★

実は私も、かつてキャスト時代に、お客様から殴られたことがあります。その時の話はnoteの記事内で解説していますので、お時間のある時にでもお読みいただければと思います。

簡単に言うと、ゲスト（お客様）同士の喧嘩を止めようと間に入ったら、私が殴られてしまったというもの（笑）。

舞浜戦記・序章【オリエンテーション】園外まで響き渡る鐘の音：蒸気船マールクトウェイン号・01

<https://note.com/akn5/n/n5ede9b240c4f>

まああの時は、とばっちりのようなものでしたが。



中には、そういったクレームを受けてもケロッとしているキャストもいます。

元々神経が図太いのもあると思いますが、比較的平気な顔をしている。クレームの後始末を上司に引き継いで解放された後で聞いてみると、

「いやー、ひどい目にあったよ～」
とサラッとやってのけたり。

実は気持ち的には辛かったかもしれませんが、割り切りが早かったり、クレームに慣れすぎていて気持ちの切り替えが早い人がいるんですね。（僕も割とそのタイプに近いですが）

もしあなたがそんな強い精神力を持っているなら、この本を読んでも学びは少ないかもしれません。

これって、本来その人が持っている性質もあるけど、ある種の**習得したスキル**なんじゃないか、と感じたことがあります。

本人の持つ特質というよりは、ある種の技術なのではないかと気付いたので。技術なら、習得することで誰でもある程度は使えるようになる。

技術といって分かりにくいなら、**【心がまえ】**とでもいいましょうか。

心がまえ。心の態度です。

自分の気持ちを他人に振り回させないテクニックです。相手の攻撃を巧みにかわす技術なのです。

2. 強い精神力は、かえってクレームを呼び寄せる

先ほど、クレームに対処するのは強い心ではなく「かわす技術」だと言いました。

どういことでしょうか。

いくら心がまえをしても、来るものは来るし、怖いお客様がいなくなることはないですよ。

強い心を持てば何となく解決しそうです。確かに、誰にも負けない強い意思は何より自分を守ってくれます。

しかしそれを持てるのは、一部の人だけだと思います。

なぜか。

あまりに自分が強すぎると、逆にお客様を責めてしまうのです。これは多くの場合、強気で「攻める」というよりも、

『**（お客様に）負けるわけにはいかない**』と、焦りを持って接してしまうからです。

どんな業務にも一定の手順があります。サービス提供側のルールですね。

それを「乱す」ような事象が発生した場合に、『こちらに都合のいいルールを取り戻そう』と必死になった結果、反論や拒否に至ってしまうのです。

特にTDR、僕が勤務していた東京ディズニーランドでは、どのアトラクションも秒刻みで動いています。乗り物が非常に早いスピードで動いていて、それに合わせて運営するため、キャストも同じようにキビキビ、せかせかと動いています。

その流れを止めるような現象は、どうにかして排除しなければなりません（でないと乗り物が止まってしまうから）。



一例をあげます。

数名の家族連れが乗り物に並びに来たとします。そうですね、ビッグサンダー・マウンテンに乗ろうとしているところを想像してみましょうか。

並んだゲストのみなさんが乗り場（駅）へ到達すると、乗車列という手すりの間に入って、次の列車が駅に滑り込んでくるのを待ちます。

列車がやって来ました。

家族連れの中に、お子さんが二人いたとします。お父さんお母さん、それと子供二人です。

そんな時。

子どもたちが何やらもめています。

どうやら、どっちがお父さんと一緒に乗るかで争い始めました。お父さんとお母さんは、別々の列に収まりました。

列車が到着し、みんなが乗り込む中、その二人はまだ争っています。

これはかなり困った状況です。列車を駅内に停車させておける時間は限られており、ゲスト全員が乗り込んだらすぐに出発させないといけないからです。それでキャストは焦るあまり、つつい手荒な案内になってしまいます。

「早くお乗りいただけますか！」

場合によっては、お子さんを強引に座席に押し込んで乗せてしまったりするかもしれません。

ただ、まだ座席に乗り込む前なら、いったん後ろに下がってもらい、席順が決まるまで待ってもらうことも可能です。

キャスト「ごめんなさい、後ろに下がっていただけますか」

親御さん「え、なんで？」

キャスト「席が決まるまで後ろに下がって下さい」

父「お前達、早く決めろ」

子供兄「だってこいつが！」

子供妹「やだ、パパと乗るの！」

兄「お前はこっちだろ！」

妹「やだ〜！」

キャスト「次の列車に乗ってもらいます、一旦降りて後ろへお下がり下さい」

ゲスト母「今決めるから待っててよ！（怒）」

それは担当キャストの態度が悪いからというよりは、業務内容が担当者にプレッシャーになっているから。

その結果、もらわなくていいクレームを受けてしまうのです。

精神的に強くなりつつある、または元々強かったキャストがクレームを受ける時。

それは多くの場合、「キャスト側の拒否が強かった」場合に起こりがちなのですね。

お客様は様々な要望を求めてきます。

自分たちを優遇してほしい。サービスを受ける人は誰もそう思うものです。自分たちだけ、特別扱いしてほしいと。しかし全員にそうできるわけではありません。どうしてもお断りする場面はあります。

お客様の要望をお断りする時に、強い言葉で拒否をすると、高い確率でクレームを受けます。

従業員の側にすれば、ルールで決まっていることを伝えただけ。ところが拒否の仕方がまずかったために、不要なクレームに発展してしまうのです。苦情を呼び寄せてしまうわけですね。

3. ほとんどのクレーム一次対応者は一般スタッフ

そして、我々サービス業のスタッフというのは、最初にクレームを受ける立場にあります。

その多くがアルバイト、非正規雇用の従業員です。

私もその立場に長くありましたからよく分かりますが、不安定な生活基盤の上で勤務を続けています。

自分の意思でやっているとは言え、経済的な不安定さを感じながら働いていると、心理的にも不安定な状態に身を置いているのが実感できます。

心理的な不安を抱えたまま、日々の勤務を行なっているわけです。

その中で強い精神を保つのは、人によっては困難を極める作業であり、ひどく神経を消耗することでしょう。

4. お客様を神の座から引きずり下ろした時代

昔、『お客様は神様だ』と言った人がいました。
今は時代が違います。

ごく一部のお客様は、この言葉を勘違いし、自分を神様と称して横暴な振る舞いをする人が増えてきました。近頃、神様が増えすぎですね（笑）。

この言葉は経営者から見た目線の表現であり、それ以外の立場の人にとっては、適切な用語ではありません（神様なら崇めたてまつるべきでしょうが、それにふさわしい立ち居振る舞いとは言いがたいようです）。

つまり、お客様が神様になり得るかを判断するのは、サービス提供者ということです。

言葉遊びはこれくらいにしておきます。

前述のようなクレーマー事件が今後も止まらないのは確実です。少なくとも我々労働者には、それを防ぐことができません。

しっかりと対策を立てておかないと、私たちはただの被害者にならざるを得ないのです。いや、結局のところ、私たちは被害に直面するリスクから逃れることはできません。

では、どうすればよいか？

我々にできる対策を考えていきましょう。