



平成30年12月発行 vol.29

発行者：鈴木DMライター事務所 代表 鈴木光治

〒553-0003

大阪市福島区福島4-6-2

吉川産業ビル 206号

電話（携帯）：080-2434-5395

メール：info@kyoukan-copy.com

URL：https://kyoukan-copy.com



D: どかんと  
M: 儲けようよ!

# すずきDMライター通信



## 「も、申し訳ございません・・・」

昔、THE BLUE HEARTS に、こんな歌詞の歌がありました。（懐かしいねッ！ 今はハイロウズ、いやクロマニユンズだったけ・・・）

『弱い者達が夕暮れ、さらに弱い者をたたく・・・』 TRAIN-TRAIN より

なぜ、この THE BLUE HEARTS の歌詞を引用したかと言うと、“弱い者が、自分より立場の低い弱い者をたたく”・・・次にご紹介するのは、そんなお話だからです。

あるクレーム対応専門のコンサルタント氏によれば、お客様相談室の担当者を対象にしたクレーマー対策セミナー終了後の懇親会では、こんな光景が見られたそうです。

「ビールの置き方が悪い！」「もっと早く料理を持ってきてよ！」などと、今度は、お客様相談室のメンバーがまるでクレーマー予備軍のような振る舞いをしていたそうです。

立場が変われば、途端に立場の弱い者に向けて、普段抱えている行き場のない理不尽な怒りを発散してしまう・・・ホント、この THE BLUE HEARTS の歌の世界、そのまんまですよ。

と、偉そうなことを言っている私ですが、腹の虫の居所が悪い時、うっかり自分より立場の弱い人に向けて同じことをしてしまうような・・・。なんせ私も弱い人間なもんで・・・。

ところで、今、顧客によるサービス提供者への過剰なクレームや迷惑行為（カスタマーハラメント）が問題になっているそうです。

実は、先日、NHKのクローズアップ現代+でも、『暴言に土下座！ 深刻化するカスタマーハラメント』と題して、この問題が取り上げられました。

『あるアンケートによると、回答者8万人のうち、およそ7割が顧客からの迷惑行為に遭遇したことがわかった。精神疾患になったケースも600人近くいた。最近では、一見ごく普通の人突然キレて暴れ出したり、企業に繰り返しサービスを求めるなど、クレームの内容が多様化・深刻化している。』（『・・・』は、クローズアップ現代+ NHKホームページより）

中には、担当者が精神疾患になった他にも、実際にクレームを原因とした離職率の高まりや人材不足が原因で、「人手不足倒産」に至る企業もあるなど、深刻なケースもあるそうです。

では、このような事態にならないために、会社やお店、そして従業員をクレーマーから守る方法はあるのでしょうか？

# すずきDMライター通信



そこで、今年の9月に、このような本が出版されました。

『100業種・5000件を解決したプロが明かす23の技術  
対面・電話・メールまで クレーム対応「完全撃退」マニュアル』  
援川 聡著 ダイヤモンド社刊 1620円(税込)

・・・自信满满というか、すごいタイトルですね。  
この本に書かれている事が、あなたにとって役立つ内容かどうかは、アマゾンの紹介文や書店の立ち読みでご確認下さい。



クレマーの言い分としてよく使われるのが、有名な三波春夫氏の「お客様は神様です」というフレーズです。

しかし、このフレーズの本来的な意味は、三波春夫氏に言わせれば全く別なのだそうです。

『歌う時に私は、あたかも神前で祈るときのように、雑念を払って澄み切った心にならなければ完璧な藝をお見せすることはできないと思っております。ですから、お客様を神様とみて、歌を唄うのです。また、演者にとってお客様を歓ばせるということは絶対条件です。だからお客様は絶対者、神様なのです』 ※『・・・』部は、三波春夫オフィシャルサイトより引用

つまり三波春夫氏の言う「お客様は神様です」の本当の意味は、お客様は神様だから何をやっても許される・・・という意味ではないのですね。

ちなみに、神様の中には貧乏神や疫病神と言った、歓迎されない神様もいらっしやいます。嫌ですね、こんな神様達にしつこく付きまとわれたら。そうならないように・・・。

## 編集後記

今月の原稿を考える時に思い浮かんだのが、THE BLUE HEARTS です。懐かしいですね。

私、もう50歳を超えたので、「ITだのAIだのIoT?、グローバルだの、それに仮想通貨にブロックチェーン?・・・よくわからん。世の中の大きな変化は勘弁してくれ!このままでいいよ!!」と、どうしてもそんな考えになってしまうのですが、それでもこの曲を聴くと、「あ、それもいいかも♪」と、今さらながら、ちょっとだけワクワクした気分になりました。

『見てきたものや聞いた事、今まで覚えた全部 デタラメだったら面白い』(THE BLUE HEARTS 情熱の薔薇)・・・彼らが歌う、面白そうな、でもちょっと怖そうな世界。・・・さて、どんな世界なのだ?

## 12月のちょっと変わった記念日

(私の独断で選んだ、ちょっと変わった記念日をご紹介します)

ブリ大根に、照り焼きにお刺身に・・・  
あ、よだれが出そう♪

12月20日 ブリの日



魚へんに師と買ってブリ。年取り魚のブリは師走の魚。そして、20日をブリと読む語呂合わせからこの日が記念日となっている。

すぐに役立つ366日記念日事典 創元社刊より  
この本は、雑談や「販促キャンペーンをしたいけど、キャンペーンをする理由がない」時など、ネタに困っている時に活用できますよ。

## 【鈴木DMライター事務所のロゴマーク】



鈴木DMライター事務所と  
関わりのある全ての人

招き猫ちゃんのように  
人とお金を引き寄せて、  
えびす様のようにニコニコと、  
そして、ブタさんのように  
まるまる豊かなビジネスと人生。

## 【すずきDMライター通信】発行者



鈴木DMライター事務所  
代表の鈴木光治です。

## 【代表プロフィール】

1966年山口県柳井市生まれ。  
転勤族の家庭に生まれ、東は茨城県、西は長崎県と全国を転々。  
近畿大学卒業後、大阪地元の堅実な機械メーカー等に勤務。主に経理の仕事で通算15年のサラリーマンを経て今日に至る。  
東北での勤務が長かったせいか、時々、九州・東北そして関西弁が入り混じったおかしな日本語を話すことがあるようで。



【すずきDMライター通信】が不要の方は、大変お手数ですが、弊社ホームページ (<https://kyoukan-copy.com>) に、購読解除専用メールフォームを設けています。このメールフォームよりお知らせください。