

1 対応者: 若葉サイクルお客様相談室でございます。

2 お客様: おたく、雑誌の「センスアップ」とコラボした限定自転車を出しましたよね？

* 1

* 1 前ふりなく最初から押さえるような言い方
気持ちを抑えている 怒っている
しかし、最初からいろいろぶつけたい
「あ、つながった!」「聞ける!」

* 2

* 2 語尾が強い
いらいらしている ちょっと不機嫌
マジ出したよね? ほんとだよ? キレル直前の確認
買えなかったことが信じられない 現実を認めたくない
買いたかったことを察してほしい

3 対応者: はい

4 お客様: きのうが、その予約開始日だったでしょ? ネットでしか受け付けないということだったからきのう

* 3

* 3 語尾が強い
ほらやっぱり

* 4 * 5

* 4 私はすぐやったのよ
正当化

* 5 1つしか方法がないの
ネットに精通していないのに...不公平だ いまいましい

何回もやったけどアクセスできなかったんですよ。

* 6

* 6 腹がたつ...買いたい買いたい、なのにアクセスできない 不満
何回もこういう行為をしたことをわかって欲しい(訴えたい)

5 対応者: あ~そうでしたか。

6 お客様: それで、今日やっとつながったと思ったら、もう予約販売数に達したとかで、予約終了だったんですよ。

* 7

* 7 今日もやったことをアピール

* 8

* 8 がっかり あきらめ
ひどいんじゃない? 買いたかったのに 気持ちをぶつける所はここしかない
すごく気に入った 認めて欲しい 納得できない

7 対応者: そうですか。

8 お客様: ほんとに何回もやったんだけど、つながらなかったのよねえ...おかしいわよねえ

* 9

* 9 すねている 本当に変だった いじいじ
いかに大変だったかわかってよ 共感して 同意して 何とかして買えないか交渉したい