

クレーム対応

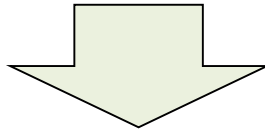
ソフィアメディ株式会社

平成29年10月14日(土)
9:30～12:30



■クレームはなぜ起こるのでしょうか？

Q.クレームを言ったことはありますか？それは、どのようなことですか？

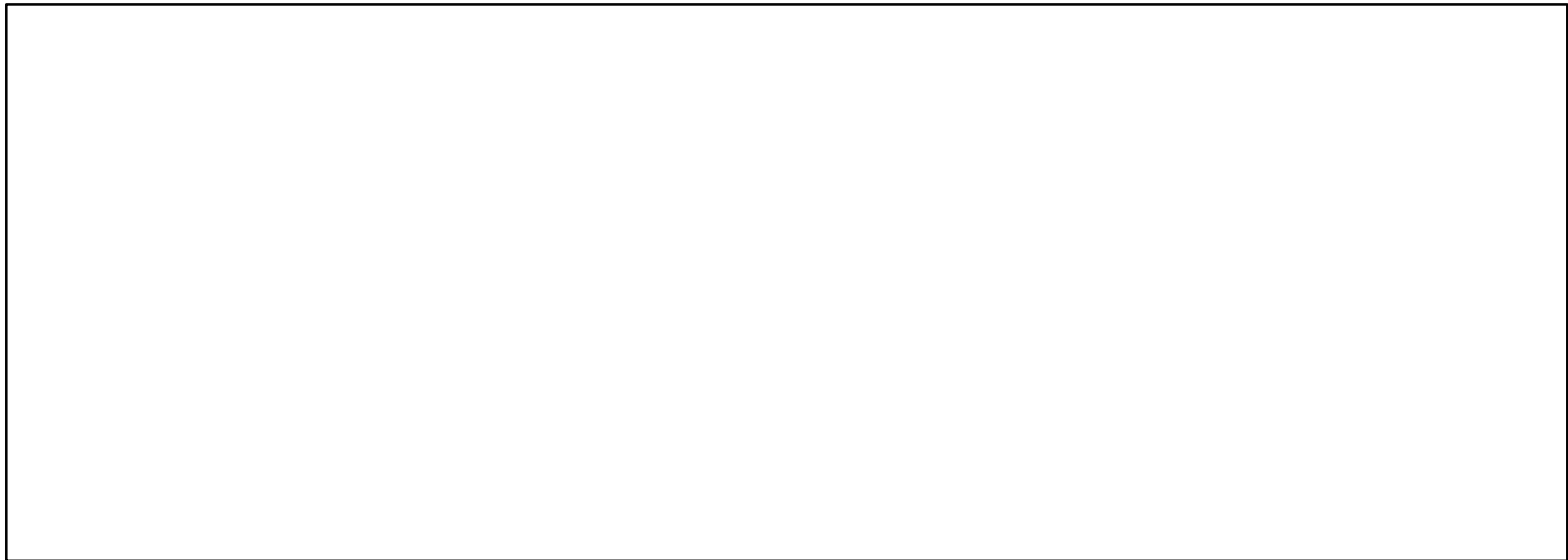


Q.なぜクレームを言ったのでしょうか？

Q.クレームを言った時、どんな気持ちでしたか？

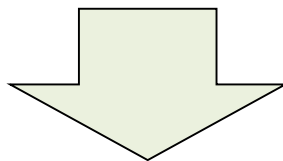
■利用者満足とクレームの関係

■在宅療養者が医療介護従事者に期待するものは??



■ これまで経験したクレームからクレームの原因について考えてみよう

Q.クレームを言われたことは・・・



Q.クレームの原因は？

■クレームの原因となるもの

| 利用者の期待 | クレームの原因(一例) |
|------------------|---|
| 安全・安心なサービスを受けたい | <ul style="list-style-type: none"> ・サービスに対する説明が不十分 ・ケア技術に不安を感じる ・職員間の連絡もれ |
| 料金に見合ったサービスを受けたい | <ul style="list-style-type: none"> ・提供したサービスに問題がある ・サービスを受けたメリットを感じない |
| 親身になった対応をして欲しい | <ul style="list-style-type: none"> ・事務的な対応 ・横柄な態度 ・利用者のニーズより業務を優先する |
| 人としての尊厳を大事にしてほしい | <ul style="list-style-type: none"> ・話を聞いてくれない ・名前を呼んでくれない ・プライバシーを尊重してくれない |

■クレームの種類

| | |
|---------------|---------------------------|
| 正当なクレーム | サービスなどに支障があった場合 |
| 対応ミスから生じるクレーム | やりとりやクレーム処理に不手際があった場合 |
| 悪質なクレーム | 執拗に問題を言及、金品や特別な対応を要求される場合 |

■クレームをどう捉えるか

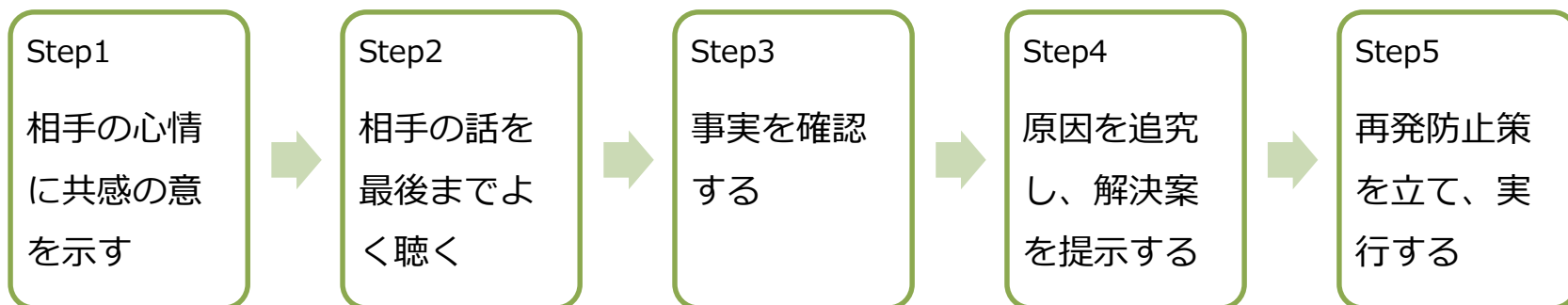
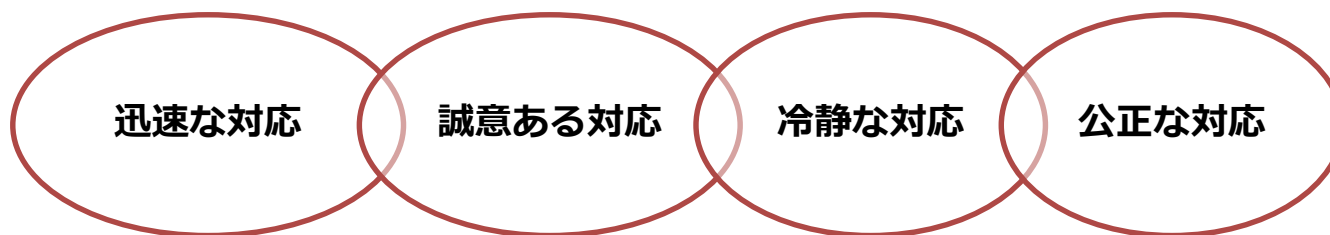
グッドマンの法則

アメリカのジョン・グッドマン氏が、苦情処理と再購入決定率の相関関係を計量化した結果をもとに、佐藤知恭氏（NPO法人「顧客ロイヤリティ協会」前理事長）が提唱した法則

- 不満を持った顧客のうち、苦情を申し立て、その解決に満足した顧客の再購入率は、不満を持ちながら苦情を申し立てない顧客の再購入率より高い

- 苦情処理(対応)に不満を抱いた顧客の非好意的な口コミは、満足した顧客の好意的な口コミに比較して、二倍も強く影響を与える

■クレーム対応の基本



Point

- ①先入観をもたずに相手の話に耳を傾けましょう
- ②相手とのやり取りは、メモなどで記録を取りましょう
- ③状況によっては、複数で対応しましょう
- ④相手へ解決案を自己判断で提示したり、安易な回答や約束はしない
- ⑤クレームの事実を確認したら、速やかに上司に報告しましょう

■クレーム初期対応のポイント

Step1【心情に共感する】

相手を不快にさせてしまったことについて謝罪しましょう。

「ご心配をおかけして申し訳ございません」「ご不快な思いをさせて申し訳ございません」

NG ①事実確認をしないうちに自分たちの非を認める言葉は避けましょう。

「すべてこちらの落ち度です」「こちらが間違っていました」

②自分たちの非を認めないような言葉は、トラブルを大きくする原因になります。

「何かの間違いではありませんか」「～になることはあり得ませんが・・・」

「今までに、その様な苦情は頂いたことはありません」「〇〇様の勘違いでは・・・」

Step2【傾聴する】

相手の話をさえぎらずに、最後までよく聴きましょう。

NG 腕を組む・足を組む・相手の目を見ない、見つめすぎる・無表情

Step3【事実を確認する】

相手を感じたクレームの事実と心情を確認しましょう。

- ①いつ、どこでどのようなトラブルが発生したか？
- ②何に対して不満を感じているのか？
- ③問題点は何なのか？
- ④相手はどうしてほしいと思っているのか？

NG 誠意をもって対応する気がない

「〇〇に書いてありますのでご覧ください」
「当事業所の決まりとなっております・・・」
「恐らく、多分・・・」

※相手に話の内容を要約して伝え、相手の感じている事実と心情を確認しましょう。

■言葉遣い ～クッション言葉～

相手の依頼・要求を断るとき

残念ながら・・・
お役に立てず、大変心苦しいのですが・・・
申し訳ございませんが・・・
あいにくですが・・・
誠に恐縮ですが・・・
申し上げにくいのですが・・・



ご遠慮ください。
ご容赦ください。
お許してください。
いたしかねます。
できかねます。

相手に依頼するとき

お手数ですが・・・
恐れ入りますが・・・
差し支えなければ・・・
申し訳ございませんが・・・
ご面倒をおかけしますが・・・
ご都合のよい時で結構なので・・・



～していただけませんか。

相手に反論するとき

お言葉を返すようですが・・・
失礼とは存じますが・・・
おっしゃることはわかりますが・・・
ご意見はなるほどと思いますが・・・



～かと存じます。
～ではないでしょうか。

■クレーム対応の事例検討

| | |
|-----------------------------------|--|
| クレームの内容 | |
| クレームの主訴 | |
| 施設・事業所は どのように対応したか | |
| なぜ、このような クレームがあったのか (原因・背景) | |
| どのような対応や改善が 考えられるか | |

■クレームを組織全体の問題として捉えよう!

クレームを個人の責任としない組織風土

- クレーム発生時にフォローする体制があるか?
- クレームを組織の問題と捉えているか?

クレームを報告しやすい体制

- クレームを共有・検討する場があるか?
- 報告書作りに力を注いでいないか?

クレーム再発防止への組織的な取り組み

- 対応マニュアルなどがある、または活かしているか?
- クレーム内容を分析して、サービス改善につなげているか?