

クレーム対応の 不満足要因と満足要因

次クレームになる事もある、あるいはより良い関係の構築に繋がる事もあるとお伝えしました。では、具体的にどのような対応が両極の結果を生み出すのか、クレーム対応に対する、「不満足要因」「満足要因」を紹介します。

「不満足要因」

1. 要求することを、すぐにしてくれなかった
2. こちらの事情を全く解ってくれなかった
3. 話を全く聞いてくれず、事務的に扱われた
4. 納得できる具体的な説明がなかった
5. 他の部署に責任をなすりつけた
6. たらい回しにされた
7. 言い訳や弁解が多い
8. 勘違いしていると指摘された

「満足要因」

1. すぐに謝りにきてくれた
2. 全身から誠意が伝わってきた
3. こちの事情を理解してくれた
4. 全てのことに優先して「申し訳ございませんでした」と謝罪の言葉があった
5. 言葉が丁寧だったから、対応者の向き合う姿勢が見えます。

まだ、続きます！



苦情・クレームを受けた時の対応ポイントは、上記の内容からもわかるように、『迅速な対応』『まずは謝罪の言葉』『誠実な対応』です。

苦情・クレームを受けたら、できるだけ早く訪問するなど、直接会って、まずは謝罪をします。

例えば「大変ご不快な思いをさせ、申し訳ございません。」や「ご心配をおかけし、申し訳ございません。」など、不快な思いをさせた事、ご心配をかけたことに対する謝罪をします。

また対応時の表情、態度、言葉遣い、声、身だしなみ等から、対応者の向き合う姿勢が見えます。

次回はクレーム対応の流れを紹介します。

垣内 イスズ

