

# クレーム対応の流れ

今回はクレーム対応の第3弾、「クレーム対応の流れ」を紹介します。

クレーム対応の流れは、以下のようになります。

1. 心情理解とお詫び、2. 事実確認と原因究明、3. 解決案又は代替え案の検討と提示、4. 再度のお詫びと感謝

## 1. 心情理解とお詫び

クレームを言われるお客様には、感情を害した理由が必ずあります。「心情理解」とは、「不快な思いをさせたこと」に対し、相手の立場にたって共感することです。

「共感」とは、「あなたの気持ちわかります」という事ではなく、相手の気持ちに寄り添い、「この方は、〇〇と聞いていらっしゃるんだな、感じておられるのだな」と、その方の言葉と気持ちをそのまま受け取ってあげることです。また、「〇〇と聞いていらっしゃるのですね」というように、相手の言葉をオウム返しすることで、相手は私の言う事を解ってくれたと感じるものです。

そして、「不快な思いをさせて申し訳ございません」「ご心配をおかけしまして申し訳ございません」などと、道義的責任としてのお詫びをします。

## 2. 事実確認と原因究明

お客様の心情を理解しながら話を聞かせて頂きます。ここでは拝聴するという気持ちで、反論せず、話の腰を折らないように聴きます。また5W1Hを意識しながら適切な質問をしながら聴きます。記録は、事実と心情を分けて、5W1Hでまとめると解りやすくなります。

その後、事業所内の関係者への事実確認と原因究明をし、こちらにも記録をとります。

まだ、続きます！



### 3. 解決案又は代替え案の検討と提示

解決案の検討時、事業所として対応すべき事、出来る事、出来ない事、してはいけない事、どれに該当するのかをまず検討します。また法令遵守の観点を忘れず、行き過ぎた対応をしない事も重要です。担当者一人で抱え込まず、組織として検討し対応します。

お客様のご要望に応えられない場合、代替え案がないか検討します。

お客様への回答の際は、回答期限を守り、複数人で対応します。また常識の範囲内で、最大限の誠意をもって対応します。

お断りをしなければいけない場合は、言葉を慎重に選んで対応する必要があります。

### 4. 再度のお詫びと感謝

解決案を提示した後、これで終わりと思わず、丁寧に再度のお詫びをします。

お客様からのご指摘の中には、業務改善につながるヒントが散りばめられていることもあります。貴重なご意見を頂いたことに感謝し御礼の言葉を伝えます。

例えば、「この度はご心配をおかけしました。重ねてお詫びいたします。また、貴重なご意見をありがとうございました」などと。

※クレーム対応のゴールは、再発防止とクレーム対応の体制作りということもお忘れなく。

