

「記憶と記録」

クレーム対応を記録に残すことの大切さ

【曖昧な記憶】

相談中の施術者の会話に出てくる、「クレームのあった施術は2週間くらい前だったと思います」など、日付について再確認すると実際は1ヶ月程度経過していたというケースが多くみられます。

人の記憶は曖昧で、しかも自分に都合よく覚えていてるものです。

一般的な傾向としては、10日過ぎると日付が曖昧になり、1ヶ月過ぎると日付を追って出来事を説明できなくなり、3ヶ月過ぎると全てのやり取りを思い出せなくなる傾向にあるようです。

あんなことがあった、こんなことがあったと頭の中でぼんやりと覚えていても、それらの順番が曖昧であれば、一連の出来事が事実と異なったストーリーになってしまいます。1回毎の対応を記録することも必要ですが、それを順番どおりに並べることが重要です。

日付順に並んだことで始めてクレームの全体像が見えてくるものです。全体像が見えない中で対処方法を考えても最善の策は見つかりません。



記憶が曖昧になってしまうのは利用者側も同じです。

全体像を把握しないで聞けば筋が通った主張に思えるものも、実は自分にとって都合のよいところだけをかいつまんだ三段論法で、根拠のないものも数多く見受けられます。



利用者の状態・対応内容・説明事項を記録しておくことは、その人の状態把握に役立ちます。

それだけではなく「前回より症状が重い」「病院での検査を勧めた」「施術方針の変更を説明した」などの一言が自身を守るものとなるケースもあります。

【記録の重要性】

施術内容に関する質問やクレームの第一報など、初期のころからの対応履歴を記録しておくことは、利用者からの訴えの中の矛盾や身に覚えのない内容、時間が経過による要求が変化してくるようなケースに有効です。クレームはどのように発展するか予測はつきませんので、長引いてから遡って記録するのではなく、長引く恐れがあるかもしれないから初期から記録しておくのです。作成はパソコンでも構いませんがパソコン内に残すだけではなく、印刷した書類も併せてストックしておきます。

記録する際に大切なことは事実と感想を分けることです。

感想を交えて記録すると真実が不明瞭になる恐れがありますので、それぞれを別に記載することが望ましいのです。

【事実】利用者が「股関節に痛みがあり、特に立ったり座ったりする時に痛い」と話していた。

【感想】利用者は会話の間に何度か足を組みかえていたが、痛いような素振りはみられず症状の程度に疑問を感じた。

この点を考慮した書類ならば仮に提訴されても証拠になります。

裁判では当時の状況を証明することが重要ですので、思い返して作成した資料よりも、当時作成した資料の方が証拠としての信憑性は格段にあがります。

ONE POINT

クレーム対応時のみならず普段から施術録やお客様カードへ一言付け加える習慣づけをお勧めします。

JHAでは会員の皆様に経験に基づいた数々の対処法をご案内させていただいております

JHA NEWS

・施術トラブル/クレーム 対応無料電話相談・JHANEWSの発行・会員保障制度など

国家資格者

会員種別

正会員A 準会員

すべての手技療法家、施術家に

安心・安全を提供します

入会金無料

民間資格者

会員種別

正会員B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問合せ下さい】



一般社団法人 日本治療協会

URL: <http://www.jha-shugi.jp>

◎ JHANEWSのバックナンバーはホームページでご覧いただけます ◎

TEL: 03(5289)8171

FAX: 03(5289)8173

受付: 10:00~18:00 (平日)

受付: 24時間年中無休

郵送先 〒101-8691 郵便事業株式会社 神田支店 私書箱46号

E-mail: info@jha-shugi.jp