

施術クレームの初期対応

クレームを言いたい利用者は、電話であれ来店であれ文句を言いたいのですから、店舗責任者または施術を担当した本人が話を聞くことが望ましいでしょう。すぐに対応できない場合は日程変更等をお願いし、改めて対応することを基本とするのが良いと思われます。

○ 心構え

何を言われるかわからない不安はありますが、なるべく身構えず初めて会ったつもりで利用者の話を聞くことに徹するよう心がけたいものです。また、利用者によっては店舗を利用されている時とイメージが全く違う方もいますので、先入観は捨てることが大切です。本会が施術事故相談を受ける際に確認する情報は次のようなものです。

- ・利用者情報・利用歴・症状・発症日時・経過・現在の状況
- ・通院しているか否か、通院しているならば初診日がいつで、何回通院し、医師からどのように言われ、今後のどのような治療を予定しており、次回はいつ通院するかなど

これらの情報全てがなければ相談は受けられないというものではありませんので、初めから根掘り葉掘り利用者を取材するかのように聞き出す必要はありません。事前に知っていること知らないこと、利用者が話したこと話さなかったことをまとめ、不足している情報や矛盾が感じられる点があれば整理します。不足のものは別の機会に改めて確認し情報が補完できれば問題はなりません。

○ 留意点

利用者は自分の意見（状況）を主張したいのですから、こちらのお話を聞く気がない人も多いものです。利用者の質問に対する回答は最低限の事実だけにとどめておき、施術者（店舗）側の意見を主張することは控えましょう。

施術や対応を否定されると、それを弁解し理解してもらおうと説明したくなるものですが、利用者からみれば「言い訳」や「いい加減なこと」と取られかねないからです。

店舗側の主張は、利用者からの主張が出揃ったのち、相手が説明を聞ける状況にあるかどうか見極めてから行きます。利用者の主張を聞いて頭の中が真っ白になり、その場を取り繕うようなリップサービスや発言をする施術者もいますが、それらが後々の交渉での足枷となるケースもありますので、そんな場合は、素直に「今は何も考えられないのでお時間をください」とお伝えすることも必要です。



本会はクレーム対応で大切なことは「上手に説明する」ことではなく「素直な対応をする」ことだと考えています。

事実とは1つしかありませんので、問題をひとつずつクリアしていくことが有効でそれによって解決の道はひらかれます。

本会が対応を決める際に事象面だけではなく店舗担当者や利用者の生活やその背景を加味して有効と思われる対応を提案しています。

ONE POINT

いろいろなクレームパターンを想定して対策を立てても時間の無駄になることがあります
あわてず、悩まず言われた問題をひとつずつ解決していくことが有効です

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
ご希望の方には病氣やケガで働けない時の支えとして所得補償保険を提供しています（別途保険料が必要）

国家資格者

会員種別

正会員A 準会員

すべての治療家、施術家に
安心・安全を提供します

入会金無料

民間施術者

会員種別

正会員B

【ご不明な点・詳細につきましては、お気軽にお問い合わせ下さい】



一般社団法人 日本治療協会

Japan Healing Association

URL: <http://www.jha-shugi.jp> E-mail: info@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

本部 〒101-0041 東京都千代田区神田須田町 1-8

事務局 〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1