

施術事故だと思ったら

増加する接客クレームとその傾向

「接客クレーム」とは利用者の不満からくる一般的なクレームですが、本会では「施術事故クレーム」と区別しています。これは損害賠償を伴わない場合が多く対応策が見つけにくいクレームです。近年増加傾向にあり本会に寄せられる相談も増加しています。

「痛くなった」と主張する接客クレームの利用者の多くは、傷病名の確認のため病院への検査通院を依頼しても「忙しくて行けない」、「なぜわざわざ病院に行かなければならないのか」と反論し、通院しようとせず施術内容や接客についての文句ばかり口にする特徴があります。これは利用者が一見店舗側に何かして欲しいようにもみえますが、具体的な要求はなく店舗側にとっても対応策を探し出しにくい、やっかいなタイプのクレームです。

以前の接客クレームは施術直後に利用者から苦言を呈され、その場の話し合いで解決するというものが大半でした。しかし、最近は利用直後には何も言わず、後日「どうするつもりなのか?」、「何とかしてくれ」と連絡してくる利用者が多くなっているように思われます。

本会が受ける相談から推測する接客クレームを起こしやすい利用者は以下のような方です。

- ・その店舗の利用歴が浅い利用者
- ・施術の感想を表現しない利用者
- ・特定の店舗で長く施術を受けている利用者

本会が受ける相談では30歳前後の方のクレームが最も多くなっています。一般的には幅広い層からクレームが生じているようです。

自分が心地よく感じる施術を特定の店舗で受け慣れていると、他の店舗でも同様な施術を受けたいと考えても、それを言葉で施術者に伝えることは難しいものです。そのうえ今受けている施術と開きがあったり施術者、店舗スタッフの言動を不快に感じたときは利用者に違和感が生じます。さらに、施術の効果が感じられなかったり、揉み返しが起きた場合、従来の店舗（施術者）ではありえないとの思いから、不満へと変化します。これが利用者の中で消化しきれずに接客クレームという形で店舗への攻撃に発展すると考えています。

クレームを受けやすい施術者は、経験が長く自分の技術に自信があるほど多い傾向があります。これは施術者の技術ではなく、単に利用者が感じる心地よさで判断されるからです。

接客クレームの文句は単なるきっかけで、自分自身の不満解消が気分を害したことを穴埋めしたいだけのケースが多くなっています。一見クレマーのようですが、利用者は大ごとにしてはいるつもりはなく店舗との話し合いで不満を解消し和解するか、利用者自身が心の折り合いをつけ連絡をしてこなくなります。

このタイプのクレームには、施術事故クレームよりもあせらずじっくりと構えることが必要です。

☆本会では接客クレームに対しても状況に合わせたアドバイスを行っております☆

ONE POINT

接客クレームを持つ利用者は裏を返せば常連客の予備軍です
利用者と上手にコミュニケーションをとりながら心に届く施術を心がけたいものです

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
ご希望の方には病気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

