

顧客満足度

会員からの事故相談

- 保障の対象になるのか？
- 利用者からいくら請求されるのか？
- 裁判になったらどうするのか？

当然ながら多くの施術家は、事故対応の経験がありません。誰でも「あなたの施術で怪我をした」と言われ、思いもなかった状況に陥れば、動揺するのは当たり前です。ただ、受傷の原因如何を問わず始めに考えなければならぬのは、利用者が早く治る方法を、利用者とともに考えることです。また、損害賠償を請求された際、施術が原因であることが明らかであれば、何らかのかたちで補填することは当然のことです。「保障（保険）があるから払うのではない」という基本を頭に入れておきたいところです。大切なことは「利用者のことを考えた対応かどうか」です。それは事故が起こった時のみならず、普段の施術においても同じことが言えるでしょう。

施術家（治療院）として利用者に信頼されているか？

施術事故が起こった時、それが最も顕著に表れます。クレーム対応が的確で、利用者に信頼されていれば、事が大きくなることはまずありません。法外な金額を請求されるのはクレーム対応の悪さから信頼を失ってしまったケースや、普段から施術家（治療院）に対する潜在的な不満、不信が蓄積して「施術事故」をきっかけに爆発するケースに多くみられます。

潜在的な不満や不信感を生む要素として、以下のようなものが挙げられます。

- 担当者がいたのに説明もなく他の施術者が対応した
- 施術の時に「痛い」と告げたのに聞き入れられなかった
- 知人から勧められ来院したが期待していた程ではなかった
- 短時間のカウンセリングだけでいきなり施術を始められた

施術家からすれば「そんな些細なことで」とか「言ってくればいいのに」と思うことかもしれませんが、不満や不信感を生んでからでは遅いのです。だからといってすべて言いなりになるだけではなく、利用者を教育していくようなことなども必要かも知れません。しかし一番重要なことは、治療院内のルールを徹底し、どのスタッフも同じ対応ができるようにすることです。

施術事故の際、全ての利用者が素直に示談交渉に応じるとは限りません。そのような場合も日本治療協会では会員に対し取るべき対応方法をアドバイスさせていただきます。

顧客満足度 (Customer satisfaction)

人は物品サービス等を購入するとき、その物品やサービスに何らかの満足を感じたときに購入するとの考え方で、企業においては、その度合いを定期的に評価し、次期商品開発に結びつけたりする時に使うことがあります。また、その度合いの評価にあたっては顧客満足度を算出することが多くみられます。顧客満足度は米国で、80年代から言われ始めた概念で、従来は生産者主導であった商品の質・方向性などを、消費者（顧客）の要望や嗜好を中心に据えた方が良いのではないかとという考えが背景にあります。また、サービス業を初めとする第三次産業の社会に占める割合が拡大していることも、満足度が多用されている要因と言われています。生産性や効率を多少犠牲にしても顧客満足度を高めた方が、消費者のリピーター化などを通じて結果的には良いと言われています。

経験則による思い込みだけで施術を行うのではなく、利用者のことを考えた施術を行うことが信頼される治療院への一歩と言えるのではないのでしょうか

・無料相談（アドバイス）・手技療法に関する情報提供・当会ホームページへの求人情報の無料掲載・賠償責任保険の適用

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

◎ 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 ◎

【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】

JHA 有限責任
中間法人 **日本治療協会**

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

TEL: 03(5289)8171

FAX: 03(5289)8173

TEL 受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

FAX 受付: 24時間年中無休

郵送先 〒101-8691 東京都神田郵便局 私書箱46号

E-mail: info@jha-shugi.jp