

「誠意を持って対応します！」

これはクレームを受けた際に伝える言葉として適切ですか？

施術の提供を目的とする店舗へのクレームは大きく2つに分類できます。

① 接遇を問われるもの

接遇により利用者に不快な思いをさせたことで発生します。利用者の思い込みや理不尽な言い掛かりでなければ、利用者が受けた不快な思いを解消できるような提案や納得できるような説明を早急にすることが重要です。お詫びは「誠意を持って対応します」という言葉で間違いないでしょう。このケースでは損害賠償が発生しない場合が多くなっています。

② 損害賠償を問われるもの

多くの場合は、施術が原因でケガをした、または症状が悪化したことにより発生します。利用者に不快な思いをさせた点では①と同じですが、①に加えてケガなどによって辛い思いをされている点が難点です。「誠意を持って対応します」というお詫びは望ましくありません。交渉を継続していくうちに「誠意」に対する施術者の価値観と利用者の価値観の違いが表面化した時に、大きな溝となってしまう恐れがあるからです。



①、②の一番の違いは損害賠償が発生しているか否かです。施術事故なのに、「接遇を問われるクレーム」と同様な対応をして抜き差しならない、落とし穴にはまってしまうケースも見受けられます。

個人の価値観が問題となる例を挙げてみましょう。

● 近所だから

トラブル初期に「近所だから誠意を見せて穏便に済ませたい」という話があります。変な噂を立てられて「営業に支障が出ては困る」という観点から出た言葉だと思えます。理解できる理由ではありますが、「文句を言えば金を払ってくれる店」と思われることと、「どちらが店にとってマイナスか」を比べることなく安易に話されているとすれば問題です。対応が正しいかどうかを確認する手段として、第三者からトラブルに関する質問を受けたときに胸を張って説明できるかどうか、考えてみることをお勧めしています。

● 誠意が感じられない

示談交渉における金額提示の際、利用者から「誠意が感じられず、この金額では納得がいかない」と言われることがあります。利用者が損害賠償を法的な権利により請求しているのであれば、誠意は強要すべきものではなく、求められた側も誠意を金銭で示すべきではありません。仮に利用者との関係を考慮する重要な要因がある場合でも、店として何を誠意とするのか慎重に考慮すべきだと考えます。



クレームが①か②のどちらのタイプであるか判断するためには、利用者の話をしっかりと聞くことです。状況や経過および言い分を聞いた上で、事実に基づいた判断を行うという手順を踏むことが何よりも大切です。

ONE POINT

判断を誤ってしまった場合は状況をみながら軌道修正が必要です。
JHAでは会員の皆様に対し経験に基づいた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