

施術クレームの初期対応②

施術事故クレームの対応では別れ際や連絡の最後に、次回の連絡方法を決めておく必要があり、特に初期段階では大切です。
本会では「何かあれば連絡をください」と明確に伝えることをお勧めしています。連絡方法のコメントには次の3つが考えられます。

- ① 親親的な展開が見込めるとき
「しばらく様子をみてください」
- ② 相手の状態をより気遣うとき
「また連絡させてください」
- ③ 相手の意向を尊重するとき
「何かあればご連絡ください」

①ですと、次回はどちらからアクションを起こすかが曖昧になります。次回の約束を取る必要が低いと考えられる状況を除いて②か③の方法で対応するよう心掛けましょう。

基本的に①はお勧めしません。

②では、次回は店側からの連絡が必要となります。この対応法を同じ利用者に何度も繰り返すと「事務的で、誠意が感じられない」とお叱りを受けることがあります。

利用者が定期的な連絡を強く望む場合を除き、タイミングを見計らって③に切り替えることを本会ではお勧めしています。

③では、利用者から連絡を受けた際には必ず「ご連絡ありがとうございます」から会話を始め、相手の話を聞くことに重点をおきましょう。

質問を受けた場合、即答はさけた方が無難です。

ケースによっては、来るはずの連絡がない時もあります。このような場合の多くは相手に何らかの事情があります。待つことを伝えているならお伝えしたとおりにすることが基本となります。

自分から連絡するのは、自分が早くスッキリしたいという心理が働いている場合もあり、必ずしも利用者のためではないことを理解しましょう。

● 留意点 ●

損害賠償請求をするかどうか判断するのは施術者側ではなく利用者です。利用者の中には請求の必要がないと考える方や弁護士を代理人に立てて多額な請求をする方もいます。相手の意思が確認できないうちはあれこれと無用な心配をしないことも重要なことです。



施術クレームの初期対応で「何をすればいいのかわからない」というお話をよくお聞きします。「何をすべきなのか」との考えが強ければ強いほど、一人よがりな思考パターンに陥り、相手のことよりも「自分を納得させるため」「自分を正当化するため」になりがちで良い対応法と言えません。

迷いがあるときは一人で考えず、誰かと話し合うことが大切です。

ただし、相談相手が家族や同僚や同業の知人の場合は相談者を気遣う意見が先行し膠着状態に陥ることもありますので、これらの方以外に相談することをお勧めします。

222 POINT

本会では対応基準をもとに、状況を加味した対応を
会員と一緒に考えて最適な方法を提案しています

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
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