

クレームでの初期対応

提案型と検討型

利用者からのクレームには「予約の時間に來たのに待たされた」「いつ電話してもつながらない」といった、対応に起因する対応クレームがあります。この場合はすぐに謝罪してその場で対応方法を提案することができます。利用者の勘違いに起因するものであれば説明不足を詫びた上で「これはそちらの勘違いで本当はこうなのです」とご案内するのが一般的でしょう。

「施術を受けた後から痛くなった」などの施術に起因する施術クレームには責任の有無を判断しにくく、すぐには謝罪できない場合があります。謝罪することで原因が施術にあると認めたことになり、何を請求されるか分からないと不安にもなります。このような状況では対応クレームのようにその場で対応方法を提案することは難しいものです。

クレームの初期対応には提案型と検討型の2種類あります。

- ① 提案型とは、店舗からの提案を利用者に理解してもらうつもりで臨むもので対応クレームに向いています。クレーム案件が明らかで確認すべき点も少ないため、店舗側が有効な解決策を提示しやすいからです。
- ② 検討型は、利用者からの要求を店舗が検討するスタンスで臨むもので施術クレームに向いています。施術と事故の因果関係の確認だけでなく、相手からの情報がなければ請求内容を特定しにくいこともあり、さらにこのケースでは症状が落ち着かないと最終的な交渉ができないため初期段階において適切な提案を考えにくいことから検討型と言えます。

施術クレームにおいて提案型の対応をとることが必ずしも間違いではありませんが、検討型の対応と比べリスクがあるため注意が必要です。提案型の対応方法のひとつに「症状が落ち着くまで店舗が責任を持って無償で施術を行います」があります。ある意味では本来の責任の取り方かもしれません。しかし、想定通りの症状の改善がみられなかった場合には、クレームの主である利用者に本来は行わないサービスを無意味に長期にわたり提供していたという事実しか残りません。こうなると解決のための提案ができる賠償責任の権利義務とは関係ないパワーゲームに陥る恐れがあります。

施術クレームにおいて何らかの提案を迫られた場合は、相手方の条件によらず履行可能な最低限の提示のみを行います。その他の要望がある場合にも即答はせず、内容をお聞きした上で対応の可否と可の場合の条件提示や提出いただく資料について検討し、その結果を伝えるようにします。



利用者から休業補償などの立証のための資料依頼で、「被害者なのにそんなことまで準備しなければいけないのか」とお叱りを受けることがあります。その場で理解いただけなくとも、引き続き丁寧に説明することで利用者との距離を縮め、解決に向かうものと本会では考えています。

2ND POINT

クレーム対応では解決を急がず目の前の課題に
ひとつずつ対応していくことが王道です。

JHA NEWS

☆本会ではさまざまな施術事故の症状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☆

・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とき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ください】



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

TEL 受付: 10:00 ~ 18:00 (平日)

FAX 受付: 24 時間年中無休

〒101-0063 東京都千代田区神田淡路町 2-1