

「キャンセルの多い利用者」

本会が会員から受ける相談に予約のキャンセルがあります。この相談は施術者1人で店舗を運営されている方に多いようです。ドタキャンや無断キャンセルにより、10回の予約のうち実際に利用されるのは3～5回程度という利用者が1人でもいれば店舗として対策の必要性を感じるのは当然のことです。

同じ利用者が複数回キャンセルすれば、店舗側は改善をお願いしたい気持ちになることは分かります。キャンセルが多い方の特徴の1つとして自己中心的な考え方の持ち主が挙げられます。自分の都合が基準なので他人に意見されることを嫌います。店舗側の常識を押し付けるような指摘や感情的な対応などをとることで「そこまで言われる筋合いはない」と反撃をうける恐れがあり、こうなると立場が逆転し、店舗はクレーム対応を強いられることとなりますので注意が必要です。

キャンセルの連絡を受けた際に意識することとして次の3点を提案します。

- 感謝の意を示す
例え直前でもキャンセルの連絡を受けた場合は、相手の気遣いに感謝の意を示す。
- 相手の事情を聞く
忙しい相手を気遣う気持ちを見せることが目的。キャンセルの理由を細かく聞くことは興味本位ととられるので注意が必要。
- 再予約を強制しない。
再予約はさらにキャンセルを発生させる原因になる可能性があるため利用者に委ねる。

この3点を踏まえて対応すれば利用者の人物像がある程度見えて来ます。利用者の態度に改善の可能性があるが見えないようであれば、先の予約は受けず当日の予約だけを受けるなどの対策で、キャンセルリスクを軽減させることが可能です。



●キャンセル料の請求

キャンセル料を請求するかどうかは店舗の方針次第です。ただ、その場の思いつきで行う請求は控えるべきです。少なくともキャンセル料が発生する条件と金額を事前に利用者へ説明することが必要です。その上で2回目のキャンセルから請求するなどといった運営基準や例外を認める条件があることが望まれます。

一方で、実際にキャンセル料を払ってくれるかどうかは利用者次第です。その場合何度も催促したり法的な処置に出るなどの労力が必要なこともあり、この点を踏まえた判断が必要です。

キャンセル料の請求や当日の予約のみ受け付けるなど、利用者に不利益ととられるような提示はクレームの原因となる恐れを含みます。仮にクレームを受けた場合も請求を取り下げるのではなく、利用者を受け入れてもらえない状態のまま保留としておくことが望ましい対応と考えます。

NOTE POINT

ネットでの予約やLINE等の普及により予約が取りやすくなった裏には
キャンセルしやすい状況が隠れています。

☆本会ではさまざまな施術事故の症状に対して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 (6281) 8188

FAX: 03 (6281) 8187

TEL 受付: 10:00 ~ 18:00 (平日) FAX 受付: 24時間年中無休

〒103-0021 東京都中央区日本橋本石町 4-4-11 日本橋 SSビル 2F