

情報を活かした対応向上 ～クレームを活かすためのポイント～

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

今年に始まったコロナの影響に伴い、4月中旬以降よりクレーム、苦情が急激に増えてきている状況が窺えるようになってきました。

（イライラやストレス、我慢をする）といった内向きな動向が1つの原因とも言われております。大変な時期にと思いますが、もし、病院内で患者様からのクレーム、苦情などが出た場合のクレーム、苦情の整理の仕方、部署ごとに情報を共有していく上での進め方などをお伝えして参ります。

その1 クレーム対応の整理整頓

苦情（クレーム）は、その都度内容を記録・整理していくことによって生きた情報となり、あとで活用していくことができます。

そのときはうまく対応出来なかったとしても長いスパンで捉えていくと、時として意外な共通点や問題点が見つかったりすることもあります。たとえ小さなクレームとはいえ、数多く体験知識を集めていくことで立派なデータとなるのです。

私たちが最初に取り組まなければならないことは、職場単位でクレーム情報を整理してみることです。またそういう意識を全員が共有することによって、スタッフ一人一人の顧客対応能力強化にもつながるはずです。

その2 ミーティングの進め方

まずある一定の期間を決め、クレーム等の情報収集を行った上で、各職場単位でそれについて話し合うミーティングの機会を作ることが必要です。

ミーティングの進め方は次のとおりです。

《手順》

① 主としてどのような内容のクレームが多いのか



② その時々、どのように対応したのか



③ どのように納得、理解をしていただいたのか



④ そもそもクレームの原因はどこにあったのか

〔などを、いくつかの点から考察することが、最も大切なことなのです〕

※ 集まった苦情（クレーム）情報は、その組織にとってイヤなものでもあります、一方では宝の情報とも言えるのです。いろいろな角度から検討し合い、改善・対応法の共有化を図ることが重要となります。“さわらぬ神に…”とあるように、積極的なクレーム対応を避けていたのでは一向にクレームは減りません。人と人が接する現場の中では、患者様などから不満や苦情が出てくるのはある意味やむを得ないことでしょう。しかし、患者様にとっても私達にとってもより心地よい職場を作っていく努力は出来るはずです。クレーム対応とは地味な活動ではありますが、スタッフ全員で立ち向かわなければならない大切な使命の一つなのです。

以上