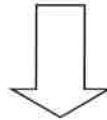


## ～クレーム、苦情はほとんど無いのに 気づけば患者様が減っている～

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

◎人が不満を感じた時、その何割くらいがクレーム（苦情）として表に出てくると  
思いますか？ 例えば、何か食べようと入ったスパゲッティ屋さんで出てきた商  
品が美味しくなかった時、店員や店の責任者をすぐさま呼んで“美味しくない！！  
”と苦情を言われますか？大多数の人は“もうこの次は来ない！！”と思うだけで  
しょう。ましてや、タウン情報誌などに載っている“美味しいお店”などにわざわざ  
食べに行き、美味しくなかった時などはどうでしょう。期待が大きかった分、不  
満は前例より大きくなるでしょう。

しかしながら、これも、大多数の人は店の人に苦情を言うことなく、“もう来ない  
！！”と心で思っただけです。そして、知り合いなどにいかに嫌だったかを大  
袈裟に広めることは言うまでもありません。



このように不満があっても患者様（お客様）が直接申し出てくるという事は  
ごくごく稀なケースといえます。したがって、私たちの対応を受けて、何も言  
わずに患者様が帰っているからといって、“クレームが無い”というのは大き  
な間違いです。

ある調査では不満をもったお客様のうち申し出るのは約4%、残りの96%は  
黙ったまま。そのうち91%は2度と来なくなり、残り9%の方々は“行くと  
ころがない！！仕方ない！！”といった理由で利用し続けている。

たとえば、1ヶ月に100人の患者様が不満を持った場合・・・

- |                  |     |
|------------------|-----|
| ① クレームを申し出る人     | 4名  |
| ② クレームを言わず離れていく人 | 87名 |
| ③ 仕方なく来院する人      | 9名  |

不満を持った方100名のうち87名が音も無く消えていき、9名はその予  
備軍といえるでしょう。信頼を築くまでは長い年月がかかりますが、信頼を失  
うのはたった一瞬の出来事で左右されてしまうという事です。

気づいた時には、“なんか新患さんが減ったよね”など、もうすでに遅いくら  
いといっても過言ではありません。

日々の挨拶、日々の言葉遣い、患者様のみならず業者の方や上司・同僚の方々  
に対しての対応をいま一度振り返ることも必要です。

※次回は、相手に映る対応法をお伝えします。