

クレーム(苦情)対応で大切な事

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

●クレーム(苦情)対応は第一次(初期)対応が決め手となるのです!

クレーム(苦情)を訴えてくる患者様のほとんどが苛立ちや怒りが高まった状態でわたしたちに対し“納得の出来ない事を発信してくる”というものなのです。

その納得のいかなかった事柄の怒りに対し“油を注いでしまうか”“鎮めていくか”は、最初に対応される“人物”で大半が決まってしまうものなのだそうです。

誰だって苦情対応などはしたくないもの……ましてや自分に非が無い事でくどくど言われるなんて、もっての他^{ほか}……なんていう気持ちが少しでも残っていると“嫌だな”という誠意のない態度となって現れてしまい、“早く終わらせたい”といったような逃げ腰の対応でもしよものなら、患者様の怒りはどんどん増してくるもの……。

実は患者様の大多数の本心は……何よりもまず①聞(聴)いてもらいたい。②迷惑をかけた事への謝罪を言ってもらいたいといった期待があるのです。

例

『ご迷惑をおかけして申し訳ございません。何かご納得いただけないような事をしてしまったのでしょうか……』
といった最初の一言で患者様の気持ちを少なからず和らげることが出来るのです。

“待ち時間が長かった”“スタッフの対応が悪く、不愉快な思いをさせられた”という場合などでも、患者様自身が何らかの被害を被ったという“思い”があるのです。その患者様の“思い”に対して必要な事は①聞(聴)こうとする姿勢と②迷惑をかけてしまった事に対する謝罪をきちんと伝え、見せていくことが大切だということを忘れてはいけないのかもしれない。

第一次(初期)対応が良くなかったばかりに、クレーム(苦情)がどんどんエスカレートしていくといった事例は少なくありません。近年は特に権利意識の強い患者様や、ストレス発散のためにクレームを訴えてくる人も多く、そのような方々の多くは“自分に対しては、丁寧な対応をしてくれるのはあたりまえ”と思っていると捉えて間違いないかもしれません。

“めんどくさいなー”“嫌だなー”と思うあまり最初にするべき対応を誤ってしまうと、後々、大きなツケがまわってくることにもなりかねません。

是非、今年一年、いやな思いをしないようにするためにも、スタッフの皆様と意識を共有し、理解しあっていただき、対応強化につなげていただければ幸いです。