

苦情(クレーム)の活かし方

(有)エファ 代表取締役 菊地 理恵

クレーム処理は、対応するごとになるべく簡潔に記録やデータとして残しておくことが重要です。それら一つひとつのケースが、その時々の情報や対応した提供サービスの不備などを知るための財産の一つとして活用できます。

すぐその場で対応することができなくても、長い期間として捉え考えていくと意外な問題点が見えてくるものなのです。不思議なことに、事例を積み重ねていくと、クレームの出方にもひとつの傾向があるようです。まずは、部内ごとに情報収集するルールを徹底し、実践していくことから始めましょう。そのような意識を共有していくことだけでも、スタッフ一人ひとりの意識の向上にもつながります。半年、もしくは年単位でも結構ですので、期間ごとにデータを取ったら必ず話し合いの機会を設けると有効です。話し合いの中でのポイントは下記5点です。

- ①どのような内容のクレーム(苦情)が多かったか
- ②どのような流れで対応したのか
- ③そもそもクレーム(苦情)となった原因や傾向はどんなものか
- ④解決法はどんなものが多かったか
- ⑤もう少し違った対応をすれば
結果はもっと良いものになっていたのではないか

色々な事例をこのような角度から見て話し合うことで、似たようなケースがまた起きてしまった時などの対応や話の仕方などをスタッフ全体で共有でき、いざという時の大きな助けとなるのです。欲を言えば、せっかく皆で話し合い共有するのであれば、それらを一定のマニュアルとして残していくのも重要なポイントとなるでしょう。

日々さまざまなクレームが出やすくなっているストレス時代の昨今、お客様にとっても、受ける私たちにとっても、長引いてしまう対処は互いにイヤなイメージしか残らないものです。クレームを、私たちが気づかなかった点を教えてくれる大きなものとして捉え、進化し続けていくことが、知らず知らずのうちに私たちの成長へと繋がっていきます。

苦情やクレームにふたを閉めることなく、勇気をもって次のステップへと進んでいきましょう。