

## ポイント

- ①は、もみかえし等、施術に対して副次的に出現するものも含まれます。
- ②に該当する事案かどうかを判断する際には、
  - A. 施術行為に相当因果関係を認める過失があるもの**  
(日本リラクゼーション業協会「リラクゼーション業の適正化に関する自主基準」に定める遵守事項・注意事項に反するもの等)
  - B. コミュニケーション・観察の不足からくる力加減のミスに起因しているもの**  
(もみかえし等)
  - C. 一般的に「クレーマー」と認識される不当要求等**  
(事案と施術行為の相当因果関係に疑義のあるものやカスタマー・ハラスメント等)のABC分類も参考にしてください。②に該当する事案は(A)となります。
- お客様のお申し出に対する対応方策は、かかる事実確認及び相当因果関係の検証なしに回答することはできません。そのため、一次対応時は、安易に補償を約束するような回答は避け、お申し出の傾聴及び情報収集を行いましょ。 「お申し出を承りました。事実確認を行い、改めてご回答いたします。」と一旦、終話しましょ。
- 最初にお申し出を受ける際の対応(一次対応)が特に重要です。最初から一貫して誠意ある真摯な対応を心掛けることで、早期解決につながる場合があります。
- お客様に積極的に診断書の取得を依頼すると、補償には応じかねる性質の事案であった場合、文書代の負担を巡って紛糾することがあります。そのため、お客様が通院された場合は、診断内容を口頭で確認するに止め、診断内容を確認した上で補償の要否を検証しましょ。補償にて対応を進める方策を決定した場合は、保険申請資料として必要と説明し、診断書の取得・送付を依頼しましょ。お客様に通院意志がある場合は、これを拒絶せず、診断内容を確認し、検証した後に、補償の要否を検討すると伝えましょ。
- お客様のお申し出が消費生活センターや警察への相談(被害届提出)に至ることがあります。その際にも、事案の事実確認を詳細に行い、誠実に対応しましょ。不当要求を優位に進めるために、多方面に亘って事案を相談し、圧力をかけてくるお客様もおられます。事実確認を詳細に行い、責任の有無や補償の要否を検証しましょ。
- 対応を組織化している加盟会員は、一次対応者から上位職位の方や対応担当者にエスカレーションし、対応を進めましょ。対応者が施術担当者から変更されることによってお客様に安心を与え、対応が円滑に進みやすくなることもあります。担当者は必要に応じて事故内容を保険代理店に報告し、対応方策の協議ならびに保険申請手続きを進めましょ。また、施術行為と診断内容との因果関係に疑義がある場合には、保険代理店に医療照会を依頼し、その調査結果及び見解を確認することも有用です。

## 3. トラブル対応をするうえでのスキル

Memo

## A 謝罪と傾聴

## ◆謝罪

お申し出の内容にかかわらず、まずは、ご迷惑・ご不便をかけたことに對し、心から寄り添い、お詫びの言葉を申し上げます。

「ご迷惑をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

「ご不便をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

「お手数をお掛けしまして、大変申し訳ございません。」

原因がどこにあるかは別として、店舗の対応で不快・不安な思いをした結果、実際に手間と時間、あるいは費用をかけて、お申し出をしていらっしゃるの事実です。したがって、不満や不安な気持ちからトラブルを申し出ているお客様に対して、ねぎらいの言葉をかけるということです。

この一言によってお客様の怒りを静め、警戒心を解くことにつながります。

こうした限定的な謝罪(共感謝罪といひます)は、「当方に責任がありますので、誠意を持って賠償させて頂きます」といった責任を認める謝罪(責任承認謝罪)とは異なりますのでご注意ください。

## ◆傾聴

謝罪に続いて、お客様の話(言い分)をとにかく聴く、お客様の話に耳を傾ける(傾聴する)ことが大切です。

この際、お客様が言いたいことを言い終わるまで、反論・弁解をしないことが鉄則です。

お客様側の誤解、理解不足が途中で分かる場合もあると思いますが、傾聴に徹し、「いや、それはですね・・・」などと途中で話を遮ったり、反論すると話がこじれ、解決が遠のきます。

事実確認ができていない段階でお客様の主張を疑問視したり、否定することは厳禁です。

単に「はい」を繰り返すだけでは、「話を真剣に聴いてくれない」という気持ちにさせることもあるので、頷く、相槌を打つ他に、次のような言葉を返すと良いでしょう。