

II-6 トラブル対応

1. トラブル対応の基本方針

Memo

日本リラクゼーション業協会では、「リラクゼーション業」を健全に、消費者にとって安心・安全なカタチで発展させるための活動の一環として、サービスに関してお客様からトラブルのお申し出があった場合の基本的対応や考え方、日常におけるトラブル防止活動、過去事例からみた事故防止のポイントなどについてとりまとめた「レスポンスガイドライン」を作成しています。

そのなかから、事故やトラブルの少ないお店づくりに欠かせない、実際にトラブル対応を行うセラピストとして必要な知識を紹介します。

A 対応姿勢

お客様からのお申し出があったトラブルに対しては、会社として真摯な姿勢で、誠意をもってできる限りの対応を行うことが必要です。

店舗では、施術の前に体調確認シートにご署名をいただいています。署名があるからといって、何か問題があった際に会社が全く責任を負わないという考え方はお客様には通用しません。

B 謝罪

最初にお客様からトラブルのお申し出があった際は、その内容にかかわらず、まずは謝罪します。その時点では、原因や責任の所在がわからないことも多くありますが、お客様が不快な思いをし、実際に手間をかけてお申し出になっていることに対する謝罪が必要です。これは事故やトラブルに対して責任を取るということではなく、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。

トラブルへの対応で、謝罪が初めにないと、そのこと自体が原因で問題がこじれ、より対応が困難になってしまいます。

後日、お客様への聞き取り、保険代理店・保険会社との相談などの調

査・検討を経て、店舗（会社）側に責任ありと判断した場合は、速やかにお客様と連絡を取り、責任ありと判断した施術・サービスについて改めて謝罪し、真摯な姿勢で補償の対応を行います。

Memo

2. お客様対応手順

A 対応の流れ

お客様の対応を進めるにあたり、まずはヒアリングシートを用いて、できる限り詳細にお客様のお申し出内容を傾聴しましょう。そこから、お客様のお申し出内容を整理し、①誠実かつ真摯に謝罪し、改善を約束して完了するもの（施術に対する不満足・不備、店舗運営にかかるご意見・ご指摘等）と、②責任を認め、補償を検討する必要があるもの（施術行為に相当因果関係があって発生した施術事故、準強制わいせつ事件、物損事故、施設・設備に起因して発生した事故等）に精査しましょう。そのためには、お客様のお申し出内容のみならず、当時の施術内容等の事実確認も重要になります。

（ヒアリングシート例）

| | | | |
|--|----------|--------|--------------|
| お客様名 | 様 | 連絡先 | |
| 年齢 | 歳 | 被害申告日 | 年 月 日 () |
| 性別 | 男性 女性 | 通院の有無 | 有 なし |
| 新規/リピーター | 新規 リピーター | 診断名 | |
| 施術日 | | 施術メニュー | |
| 施術担当者 | | 一次対応者 | |
| 当時の施術内容 お客様の施術中の様子・退店時の様子等 | | | |
| 被害申告内容 (要望・要求等) | | | |
| 備考 因果関係にかかる考察・本件対応方策等 進捗があれば時系列に追記 | | | |