

苦情対応はもう怖くない！

円満解決 3 フェーズ

R6.1.16

1つ質問です

苦情対応は得意？ 苦手？

安心してください！

みんな苦手です！

今日のセミナーを学ぶと…

今まで憂鬱だった苦情対応に
自信が持てるようになります



苦情対応はひとつのスキルです！
あなたに対する信頼度爆上がり間違いなし！

苦情対応が苦手な理由

苦情対応が苦手な理由

いきなり**怒り**が飛んでくる

相手の感情的な言葉や態度を浴びせられたら嫌だ。

無理な要求をされたらどうしよう…**答える自信がない。**

苦情対応が苦手な理由

正しい**対処法**がわからない

正しい知識を持たないまま苦情対応すると炎上します…

辛い思いをした経験が苦手意識を増幅させます。

苦情対応が苦手な理由

円満解決度が低い

会社のルールと家族・利用者の希望にズレがあり
うまく返答できず微妙な空気で対応が終了してしまう…

苦情対応が苦手な理由

トラウマになる

大声で威圧される、長時間拘束される等
理不尽な経験から「私には無理…」と諦めてしまう。

苦情対応の3フェーズ

苦情対応の3フェーズ

① 相手の**心情**に対して謝罪する

フワフワした謝罪は
感情を逆撫でする恐れあり

苦情 = 期待に答えていない

その思いが伝わったか知りたい

事例

施設に面会に来た家族。本人から「何回呼んでも職員さんが来てくれないの…」と寂しそうに言われ、それを職員に伝えにくる場面。

「母が職員さんに無視されているんじゃないか？って言ってます。そんなことあるのでしょうか？」と告げられた時の対応を想定します。

悪い例

そうですか、申し訳ありませんでした。気をつけます。

良い例

普段の生活が見えない中、そのようなお母様の悩みを聞いたら**ご家族としても不安に**なりますよね…大変申し訳ございませんでした。事実関係を確認して再度ご連絡させていただいても宜しいでしょうか？

POINT



相手の気持ちを想像してその**心情**に対して謝罪をしよう。

表面上の言葉だけでは逆に**不信感**を与えてしまいます。



相手も関係性が壊れるリスクを背負って伝えてくれています。誠意を持って対応する！

苦情対応の3フェーズ

② 約束の提示

最初の謝罪がうまくいった！

それだけでは不十分

相手が知り合たいのは
「これからどうするの？」

改善策を実施することを**約束**

約束 = 覚悟

福祉業界の苦情の特徴

物を売る商売なら、返品・返金ができるが…

**福祉業界はサービス業であり、収入の9割が保険収入
という特性上、返品・返金の対応ができない**

福祉業界の苦情の特徴

行動と結果でお返しするしかない

||

覚悟を持つ

POINT



今回の不快な想いに対して**具体的な改善策**を見出そう。

それを実践する**約束**(覚悟)を伝えて行動と結果で信頼を取り戻す。



職場の仲間や家族とかも一緒です。
次にどうするか約束し、それを守ることが重要です！

苦情対応の3フェーズ

③ 感謝とお願い

一連のやり取りに感謝をする

感謝を伝える一言の例

- **職員の教育に繋がった**
- **他利用者のためになった**
- **新たな気づきをいただけた**
- **今後ともお付き合い願いたい**

ここまで対応すると
お願いをすることが出来ます

福祉業界の苦情の特性

- 物忘れや認知症、勘違いで**誤解**が生まれやすい
- 何でもやってくれるという**勘違い**
- 日々変わる情報により話しの**一貫性**が取りにくい
- **集団活動**に起因する内容

何を願うのか？

今後も苦情につながりそうなリスクを予め伝えて、
お気づきの際は遠慮なくご連絡いただけるようお願い
いしましょう。

**このお願いの理解が得られると
不信感が信頼に変わります。**

POINT



約束で覚悟を示したあとに、感謝と
お願いを伝えましょう。

信頼を得ることで今後の付き合いが
スムーズになります。



あらゆる場面で有効な考え方だと思
っています！自分に置き換えて振り
返りしてみてください！

まとめ

苦情対応はみんな**苦手**だ！

適切な対応ができれば**信頼**につながり、今後のお付き合いがより良いものになる**チャンス**でもある。

3つのフェーズにそった
対応をすることが**重要**！

3つのフェーズとは？

1. 心情に対して謝罪する
2. 約束をする
3. 感謝とお願い

苦情対応ができる人はそれだけで**希少性が高い**です。なぜなら誰もやりたくないから…くり返し経験して自分の価値を上げていこう！

