

苦情対応できない人が

やってる**ダメ**なこと

R6.1.16

前回の振り返り

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！



失敗しないための**3つの鉄則**を
お伝えします

このセミナーを学ぶと…

感情に左右されず**正しい対応**
ができるようになります！



対応の順番を守るほかに地雷を踏んでしまう
ポイントをまとめました！

学ぶことはこの3つ

- ① **手法の選択方法**
- ② **即時性**
- ③ **謝罪してはダメは嘘**

セミナーを受ける前に

過去の自分を思い出して

苦情対応をして嫌だったこと、気まずかったこと。

対応するときに自分の感情はどうだったか。

3つの鉄則

①手法の選択方法

※休み明け、外勤戻り等で苦情の対応をする場合

連絡する手法って色々あります

電話

対面

メール・LINE

FAX

対面 → 電話 → メール → FAX

必ず**対面**から試みる！

対面→電話→メール→FAX

誠意が伝わりやすい順番

対面→電話→メール→FAX

気まずい順番でもある

対面するのが怖くてメールなどの
手軽な手法を選択してしまう方がいます

普段の連絡はメールでしてほしいという方も

苦情対応については**別**！

先ほどの順番で提案して
相手の希望にそって対応しよう

逃げたくなる気持ちに負けない🔥



いかなる条件下でも**順番を守って**対応する！

その上で**相手が求めた対応**で誠意を伝えよう。



自分で気まずい対応から逃げるために正当化した理由をつける人が多いので要注意！

3つの鉄則

② 即時性

とにかくまず連絡！

理由をつけて連絡を先延ばしにしない！

連絡を先延ばしにする言い訳の例

- **事実がわかってから…**
- **もう時間が遅い（早い）から…**
- **担当した職員が出勤してから…**
- **忙しいご家族だから…**

こんな考えがよぎったら
すぐ連絡しよう

「連絡をいただきありがとうございます。まだ事実確認はできていないのですが、まずはご迷惑とご心配をおかけしたことに謝罪したく、ご連絡しました」と言えばOK。

「非常識な時間かと思いましたが、不安に感じさせてしまったことに対して一言謝りたくてお電話しました。また明日、改めてご連絡させていただきます」と言えばOK

「お忙しい時間かと思いましたが、メールでお伝えする内容ではないと思ったのでご連絡させていただきました。お時間があるときに結構ですので、改めてご連絡したいのですが、可能ですか？」と言えばOK。

連絡が遅いということが最も信頼を失います

POINT



何を差し置いても**まず連絡**を！

連絡をしない言い訳を作って対応が遅れることが最も信頼を失います。



一晩寝かせるとかももう最悪です…
迷うってことは正解に気づいている
はず！即行動！

3つの鉄則

③ 謝罪してはダメは嘘

すぐに謝るな！

鵜呑みにしてはいけない教え

何に対しての謝罪か
相手に決めさせてはいけない

相手に決めさせる謝罪

「すべてこちらの責任です」

全面謝罪といって、起きた事象のすべてはこちらに非があると認める言い方になってしまう…これが「謝罪してはダメ」という極端な教えの正体です。

こちらが決める謝罪

「今回の○○○について、まずは**不快な
思い**をさせてしまったことをお詫び致
します」

部分謝罪といって、相手の不満に思ったことに対して明確に焦点を当てて謝罪ができるので、**相手主導の余計な解釈**を避けられます。

頑なに謝罪を拒んでしていると
不信任感につながるので注意！

実際の事例

自立歩行のデイケアの利用者が廊下を一人で歩いて転倒。大腿骨の頸部骨折で入院してしまいました。その時とりさんの上司が家族に経過説明をした際、謝罪の一言もなく「お母様は自分で歩く方なのでこちらに責任はありません」的なことを言ってしまい、信用が地に落ちる。ってことがありました。

失敗ポイント①

責任がないから謝らないという考え



まずは心配をかけたことに
一言謝罪をするべきだった

失敗ポイント②

勝手に責任を問われていると勘違い



適切な謝罪をしていないから、相手が何を考えているのか知るための**コミュニケーション**が取れない。相手の出方がわからず**保身を優先した結果**、信用が失われてしまった。

POINT



頑なに「**謝罪しない**」と決めつけてはいけない！

部分謝罪の考え方をもって、まずは相手の**気持ちに寄り添った**謝罪を！



謝らないことで返って大きな炎上につながる場合がある。部分謝罪の考え方を理解しよう！

まとめ

3つの鉄則に従って対応

自分の感情や環境要因に左右されず、常に適切な対応をとるためのポイント！



1. 手法の選択方法
2. 即時性
3. 謝罪してはダメは嘘

3つフェーズと鉄則を意識して今までの苦情対応を振り返り、今後の対応に活かしてください！

ただし！明らかに悪意がある相手の場合は別です。不快な思いへの謝罪が終わったら、上司や会社、弁護士に対応をしてもらいましょう。

