

事例から学ぶ

相談員のためのトラブル対策

NEWS

なぜ小さなクレームが大きなトラブルに発展するのか？

■「送迎車が来ない」というクレーム

ある朝デイサービスの利用者Kさんの娘さんから、デイサービスにクレームの電話が入りました。娘さんは「さっきから送迎車を待ってるのに来ないじゃない！もう20分も遅れているわ！」といきなり怒鳴ります。驚いたスタッフはとっさに壁の利用日一覧を見て「Kさんは今日は利用日ではありませんよ」と答えました。すると更に大きな声で「今日利用するって先週頼んだじゃない！」と娘さんは怒り心頭です。スタッフは「もう一度調べます」と言って利用者一覧を見ましたが、Kさんの名前がないので「やはりKさんの名前はありません」と答えました。すると「何言ってるの、先週お宅のスタッフに頼んだはずよ」と言うので、「誰に頼んだのですか？」と尋ねると「名前なんか知らないわ、いつも送迎に来るスタッフに決まってるじゃない」と言って、電話を切ってしまいました。相談員が送迎車の運転手に事情を聞いてみると、娘さんに依頼されていた臨時利用の申し込みを運転手がスタッフに伝え忘れたことが判明しました。すぐに謝罪の電話を入れましたが、娘さんは市に苦情申立をしました。

クレームの原因よりもクレームへの対応姿勢が問題

■クレームの原因よりもスタッフの対応が問題

送迎車の運転手が娘さんから臨時利用の依頼を受けていながら、これをスタッフに伝え忘れたことがクレームの原因です。しかし、クレームを更に大きなトラブルにしてしまったのは、スタッフの対応です。Kさんの娘さんは単に「時間になっても送迎車が来ない」と自分が直面している問題を訴えています。



ところが、電話を受けたスタッフは「その日はKさんの利用日ではない」とクレームの原因が相手の落ち度であるかのような対応をしています。娘さんは自分の主張が正しいと思っていますから、この対応に大きな怒りを感じたのです。この時点では非がどちらにあるかよりも、娘さんのトラブルの解消に努めなければならなかったのです。

スタッフが娘さんの気持ちを察して「それは申し訳ありません、送迎の車が来ないのですね、すぐに向かわせます」と答えれば、お客様は落ち着いてもうしばらく待ってくれたでしょう。

■クレームがトラブルに発展した原因は何か？

本事例のクレームが発生した原因は、運転手がKさんの利用申し込みをスタッフに伝え忘れたことですから、再発防止策を考えなければなりません。しかし、クレームが発生した場面では原因や再発防止策より、クレームの申立者が直面している問題を解決することが優先なのです。相手が抱えている問題をそっちのけにして、クレームの原因やどちらに非があるかを探ろうとするとひどく感情を害して必ずトラブルになります。クレームをトラブルにしない対応のコツを覚えておくと、様々な場面で役に立ちます。

クレームをトラブルにしない対応のポイント

相手が直面している問題を解決

原因究明と再発防止への対応

最優先で迅速に対応

後でじっくり対応

発行責任者

あいおいニッセイ同和損害保険株式会社
マーケット開発部 市場開発室
担当 堀江 TEL 03-5789-6456

監修：株式会社安全な介護 代表 山田 滋

担当課支社・代理店

株式会社福祉施設共済会
東京都渋谷区渋谷1-5-6 SEMPOS[®] L
電話03-5466-0881 FAX03-5466-0882