

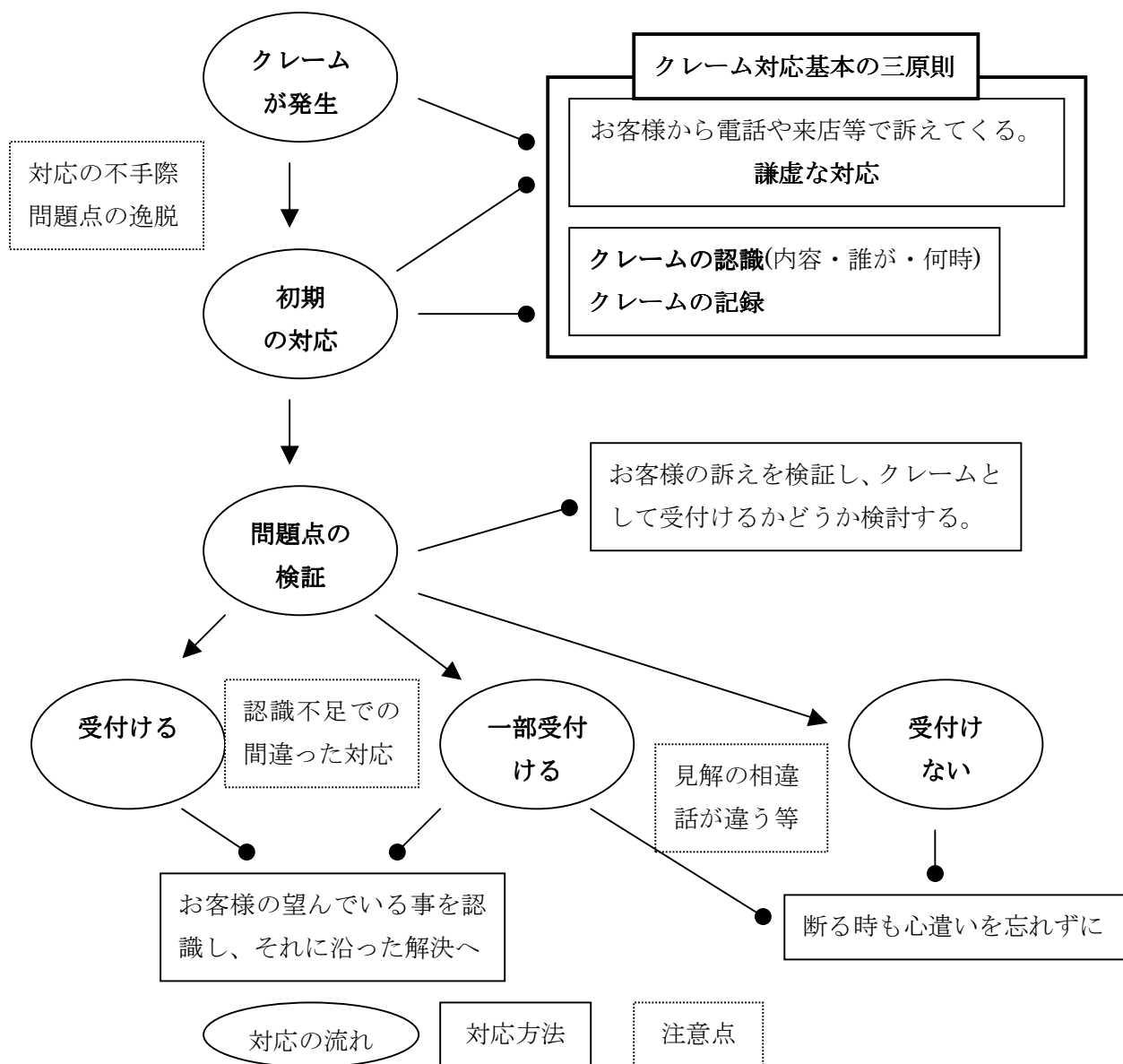
クレーム対応その7《クレーム対応の総括》

まず、ここまでマニュアルをお読み頂きありがとうございました。途中分かりづらい表現や言い回し等がありました事をここでお詫びいたします。

最後にこのマニュアルの総括として、クレーム対応の全体の流れをまとめて最後の章とさせていただきます。

以下の図でクレームが発生してからの流れと、対応方法、注意点と簡単ではありますが、大雑把に見るとこのようになります。

この他では最終的にお客様が納得せずに、第三者(弁護士等)の介入又は裁判と言った方向への流れがありますが、このマニュアルはあくまでも自社での解決を目指し、クレームを



切っ掛けに、お客様とのより良い関係の構築を目指すのが目標でありますので、お客様をそのような立場にさせないような対応を心掛けて下さい。

心のこもった対応をして、お客様から非難、中傷される事はありません。常にお客様の事を一番と考え、日頃から対応に当りコミュニケーションを取っていれば、何かしらの不都合が生じたとしても、お客様は「クレームを訴える」と言う心持ではなく、「相談」と言った感じで接してきます。

形ある物は壊れますし、人間は間違いも起こし、不都合がなくなる事は有りませんので、普段からお互いの信頼関係を作って措く事が一番のクレーム対策であります。

そして、もしクレームを訴えられてしまったら、会社単位、店舗単位でお客様の事を考え、クレーム処理は担当者の仕事だからと他の人は関係ないと言った考えではなく、社内にいる全ての人が一丸となって対応に当りましょう。

クレーム処理の上手な会社や少ない会社の場合、社内の雰囲気良く、社員同士や上司部下の関係でも常に話し合いが出来る状態であり、私の経験上そういった会社の雰囲気がお客様にも伝わり、良い関係が築けるのではないのでしょうか。

最後になりますが「クレームはお客様と話せるチャンスである」との心掛けを持ち、積極的にクレーム処理に当り、お客様とのコミュニケーションが作れる絶好の機会と捉え、最終的にお客様に喜んで貰える様なクレーム処理を行い、また良きお客様となって頂ける事が理想のクレーム対応の結果であるとクレームラボは考えております。

所 長

※このクレームマニュアルの著作権はクレームラボにあり、一切の無断複写複製及び転載等を禁じます