

# 事業におけるトラブルに関する調査結果

【回答期間】

2023年3月13日～2023年6月25日

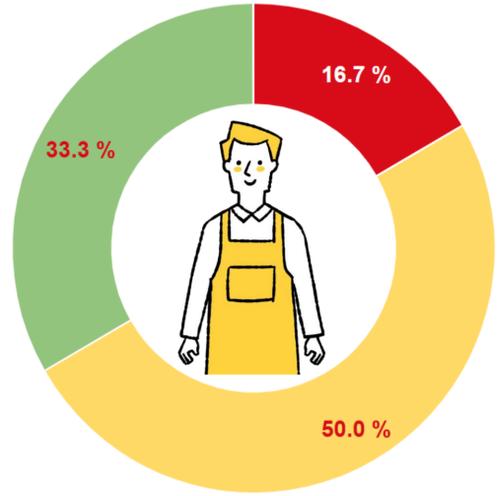
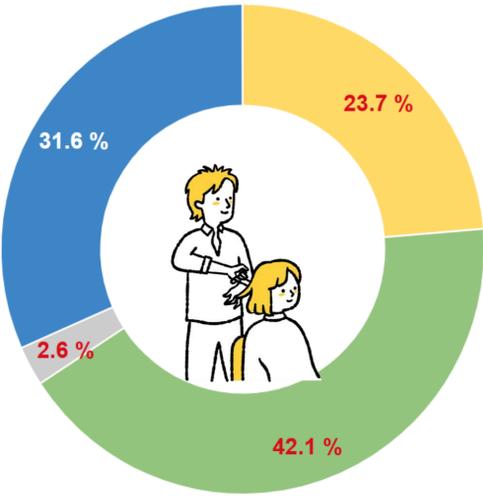
## 【トラブルが起こる頻度】

あなたの事業ではどのくらいの頻度でトラブルが起こりますか？

### 美容業

### 小売業

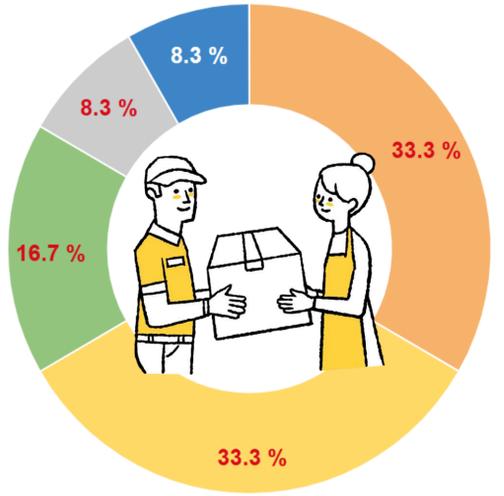
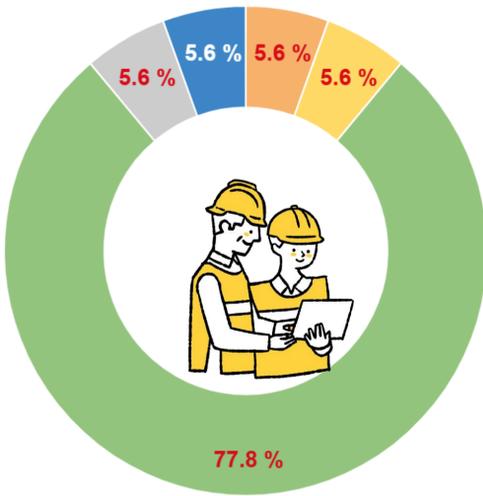
■ 毎日 ■ 週に1～2回程度 ■ 月に1～2回程度 ■ 年に1～2回程度 ■ その他 ■ 全く起きない



### 建設業

### 運送業

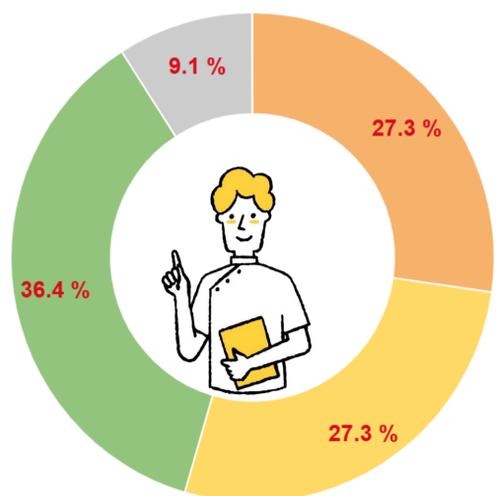
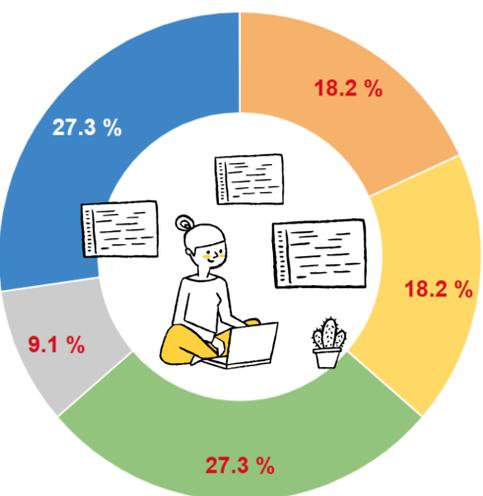
■ 毎日 ■ 週に1～2回程度 ■ 月に1～2回程度 ■ 年に1～2回程度 ■ その他 ■ 全く起きない



### WEBサービス業

### 医療・福祉業

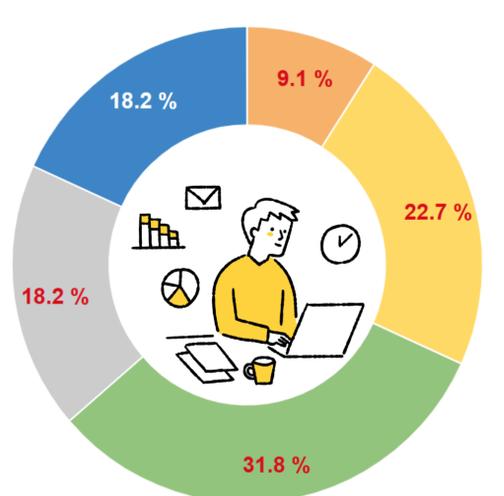
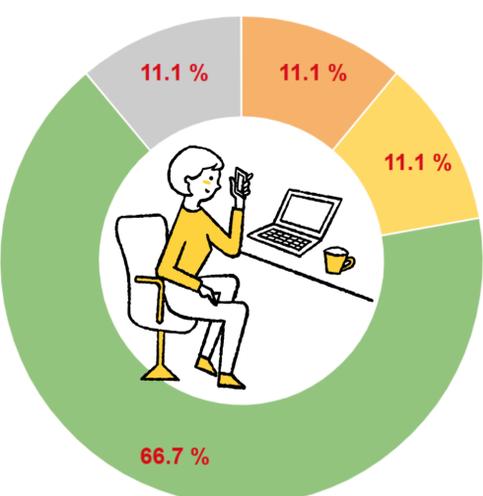
■ 毎日 ■ 週に1～2回程度 ■ 月に1～2回程度 ■ 年に1～2回程度 ■ その他 ■ 全く起きない



### 個人投資家

### そのほか

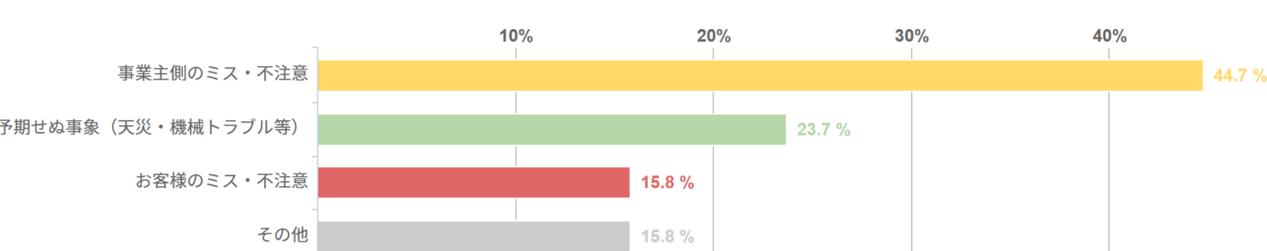
■ 毎日 ■ 週に1～2回程度 ■ 月に1～2回程度 ■ 年に1～2回程度 ■ その他 ■ 全く起きない



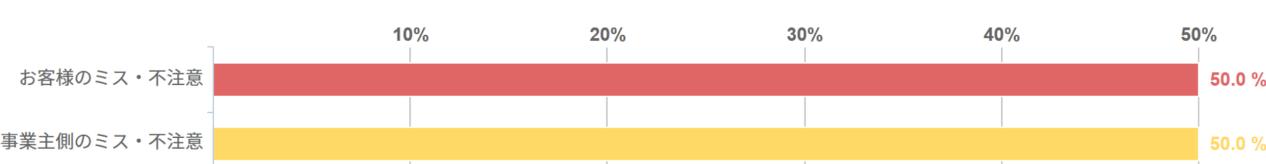
## 【トラブルの原因】

業界で最も起こりやすいトラブルの原因は何ですか？

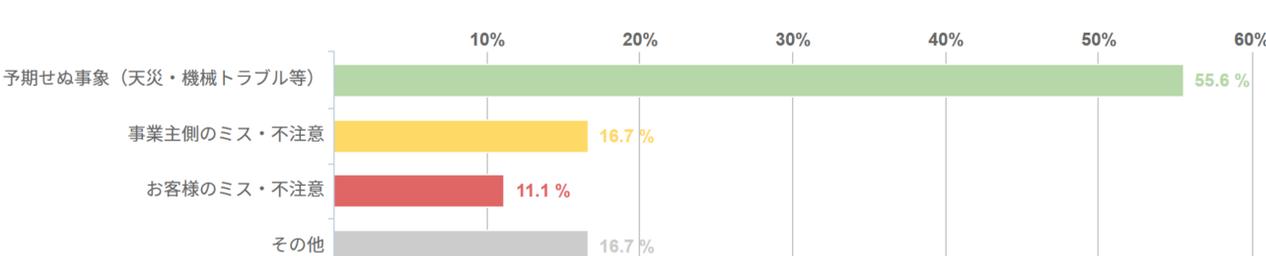
### 美容業



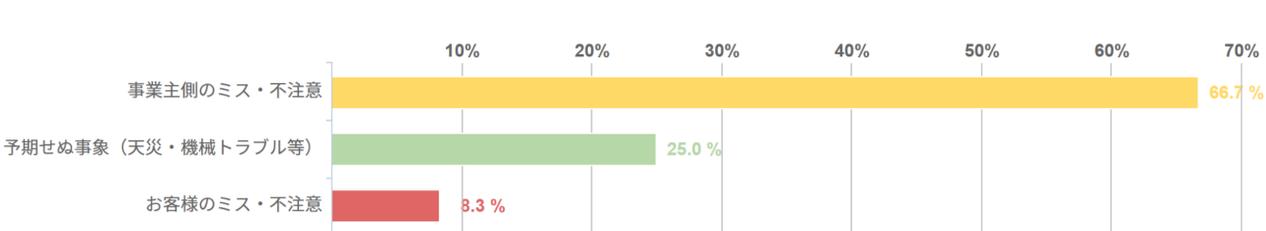
## 小売業



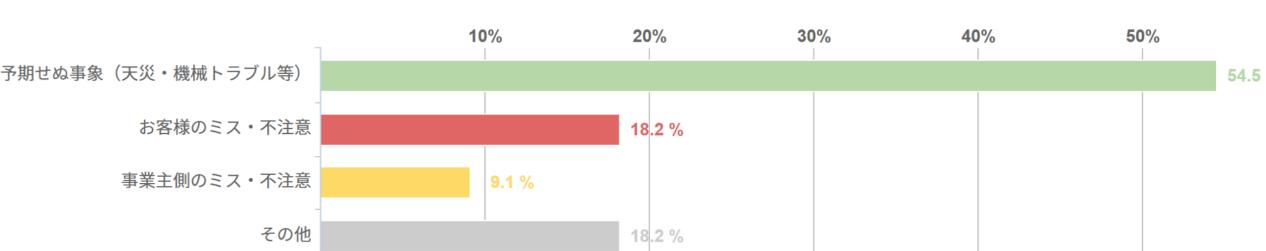
## 建設業



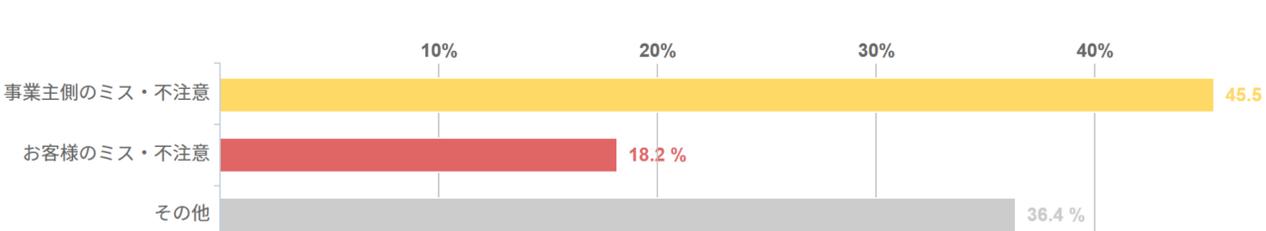
## 運送業



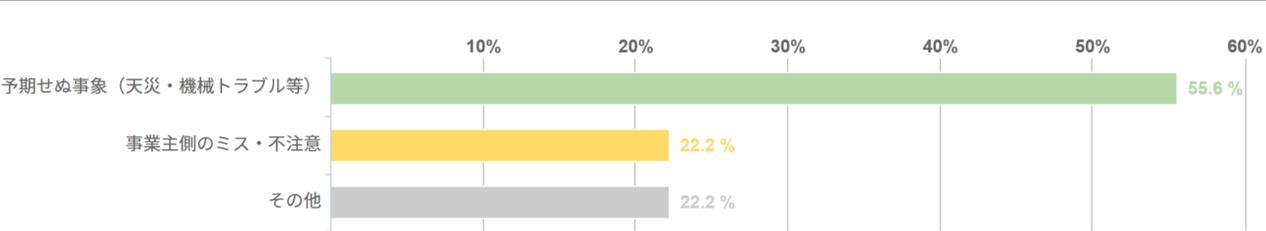
## WEBサービス業



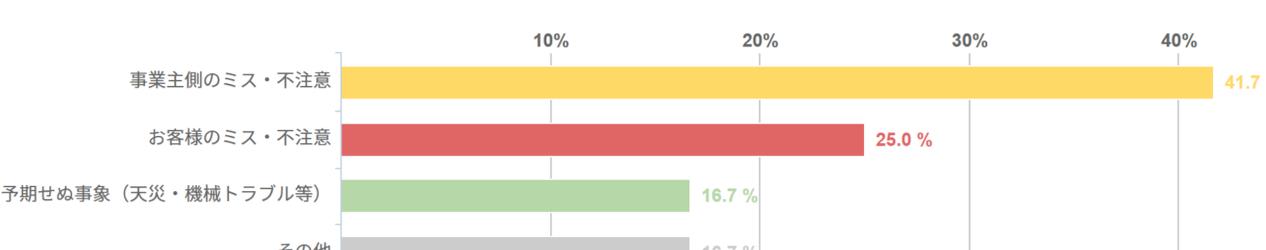
## 医療・福祉業



## 個人投資家



## その他



## 【トラブル回避のための工夫・対策】

トラブルを未然に防ぐために、あなたが入力している工夫や対策は何ですか？

## 美容業

- マニュアル、キャンセルポリシーをつくる
- 起こり得るところをあらかじめ防げるように取り組み実践していく
- 事前準備を徹底するようにしている
- 普段からのお客様とのコミュニケーションをとり、信頼関係をしっかり作る
- 相互確認、復唱、または出来ないことなどは事前に出来ない旨を傳達する
- 施術前などの説明は丁寧にするようにしている
- トラブルを起こしそうな顧客を選ばないのとトラブルが起きそうな事柄に気をつける
- 予約時から施術時から退店まで間違えたりしないよう、気をつける
- トラブル起きた時に、次に同じようなトラブルにならない様に考えて工夫する
- トラブルにならないように事業の計画性がある
- 美容師なのでお客様とのイメージの共有をしっかりとイメージが違わないようにする
- お客さんとの信頼関係を作るように接客をしている
- 月始め、週始め、1日の始めに変更点はないかどうか必ず確認を入れる
- 経験から学ぶようにしている。行動して修正しての繰り返し
- 予約状況の把握や、お客様の情報などをなるべくしっかり理解しておく
- 困っている人の助けをし、毎日徳を積む。日々、丁寧に過ごしズルやサボりをしない
- その都度、お客様とのヒアリングを行い、ケアレスミスが起きないようにする
- 何事にも対応出来るように日々知識や技術を勉強している
- 基本的に同じ行動をする。攻めた行動はとらない
- お客さんとのカウンセリングをしっかりと出来ない事はおすすめしない
- あらかじめ同意書を書いてもらいトラブル防止に努めている
- 事前にトラブルになりやすいような事などはスタッフに共有してお店のやり方に沿ってもらう
- お客様と程よい距離感でのコミュニケーションを常に心がけると共に、自分自身が心身共に常に
- ゆとりと平常心を保つ
- お客様への事前の告知、スタッフへの周知、カウンセリング時や施術前の説明、できる事とできない事をハッキリと伝える

## 小売業

- お客様とのトラブルがないように、接客態度に力を入れている
- お客様にとって嫌な気分にならないように 接客には気を付けている
- 商品ページの改善、PL保険の加入。クレームが来そうな箇所については事前に記載しておく
- 注文された商品の再確認や安定して供給できるように在庫の再確認を行っている

## 建築業

- ホウレンソウは大切にしている。仕事中にやはりなにか起こることを想定している
- 工事での仕上がりが事前にお客様がイメージ出来るように、サンプル等を交えながら細かく説明している
- 契約書特記事項に記載して、詳しく説明した上で相手方からの承諾を得る
- 道具の故障が主なトラブルで、未然に防ぐためにメンテナンスや修理を行う
- 今までの経験等である程度のトラブルを予測して、対応策を考えておく
- トラブルの原因は大体決まっているので常に自分自身を守る為の対策を取っている
- お客様に満足して頂ける仕事をする事が、大前提だとも思う
- 施主と綿密な打合せ、変更点の早急対応、職方とのコミュニケーション
- 保護具着用、周囲確認、機器の適正使用、作業内容確認、始業前点検
- トラブルを未然に防ぐ対策として会社や同じ職人さんらと日頃からコミュニケーションをとる
- 測り間違いがないように、入念に調べて確認をすること。丁寧にやることを心がけている
- お客様の立場になり物事を考える 近隣に配慮した行動 お客様への対応
- 事前にお客様と打ち合わせをして、仕事をやる事で防ぐ事が出来る
- 塗装の塗り替え工事前に複写式の連絡帳で、後で、言った言わないといった状況にならないようにしている
- 挨拶と事前に現場の情報を取っておくこと。仲違いのあるご近所様の不仲が現場で爆発する事がある為

## 運送業

- トラブルの内容が車の設備不良とかなので3ヶ月に1回ぐらいは見てもらおうようにしている
- 運送業の中でも個人宅への配送をしているので交通状態によって時間帯指定が間に合わないケースが多々起きてしまう。これを防ぐために時間指定を優先に配達している
- 配送中に車中の荷室の中で荷崩れをおこさないように積み方に気を付け、カーブや右左折時は特に運転に気を付ける事。段ボールを破損させるとトラブルの元なので気を付けている
- 顧客への対応（接客態度や時間の厳守等）を常に気をつけるようにしている
- 念には念を入れて先の事まで考えて行動することが大切だと思ってやっている
- 車両の乗車前点検を行い、途中で自走不可能にならないようにする
- 事前にトラブルになりそうな事柄は説明をしておくことをこころがける
- 事前にトラブルが起きないように、一行程ずつ注意深く行動する。
- 事前に配送ルートでGoogleEARTHで調べたり、道路の工事期間などを調べてる
- 先週納品分のデータを持ち出ししたりなどして比較しながら納品している

## WEBサービス業

- クライアントへのこまめな連絡や相談、報告。基本的にトラブルが起きる前提と伝える
- 取引先のルールを遵守することやよくコミュニケーションをとること
- レビュー・チェック体制を強化し、できるところは作業の自動化を行ない作業ミスを防ぐ対策をしている
- エージェントと言った言わないということが起きるためメールなりで記録を残すようにしている
- デメリットや約定を理解してもらうまで説明している
- 個人で作業しているので自分の管理だけしていれば問題ない、健康管理スケジュール管理を徹底している。業務依頼を受けた際に、実現可能なスケジュールを調整し、遅延や高稼働とならないようにする。 コミュニケーションを密にとりイレギュラーな事象発生時は報告して対応を検討する
- スケジュールをまもる。事前のレビューで問題点を洗いだし、開発時にスムーズにプログラムが構築できるように、漏れのない設計書を作成する必要がある
- スケジュール管理を徹底すること。納期に間に合わない以外のトラブルは特にないため
- 場合による。 私は常に可能な限り正確に仕事をしようとしている。ただし、システム自体の一部で問題が発生する場合がある
- 事前のテストやデバック等に力を入れています、それでも起こるときはおこる

## 医療業・福祉業

- 報連相を徹底し情報の行き違いが無いようにする。よくミスの原因となる
- 普段の言葉遣いや、腹が立つ事等有っても 平常を保つ事。また、事前の説明や同意書を取る事
- 一人だけでの確認は極力行わない。そして、二人以上で確認作業をする
- 想定できる事案については、新規の方には来店時に注意事項を書面で渡して、読んでもらう。かつ、持ち帰ってもらっている
- 患者さんとのコミュニケーションをとることで相互理解を深める
- 治療院なので返金サービスという訳ではなく、効果がなかったり、当院の治療範疇でなかった場合にはお金は頂かないようにしている
- 利用者さんに合ったサービス提供を心がけ、コミュニケーションを取りながら、信頼関係を築く
- 現場でのリスクマネジメントの徹底 サービス利用者の安全を確保する介護サービスを利用する高齢者は、加齢のために心身機能が低下しており、高い事故リスクを抱えており介護事故は生命に関わる問題に繋がりがかねない。事故防止には細心の注意を払わなくてはならず、訴訟になるのを防ぐ事も意識する。介護業界では、転倒などの事故に対する訴訟が頻発している。特に、高額な訴訟は事業所の経営にも影響し、最悪の場合倒産に追い込まれることもあるよう。また、訴訟が起こると事業所の信頼性が薄れる、というダメージも考えられる。また働く人のため働きやすい環境づくりのためにリスクマネジメントは、介護職員が安心して働くためにも不可欠な要素

## 個人投資家

- 秘密鍵の紛失防止。もし紛失してしまっても対処出来るように保管場所の分散管理など
- 機械や通信系のトラブルがあるので、予備の端末や回線を用意している
- 書類の処理などが遅れてしまったりしないように、書類を受け取ったらその場で「手続き進める」「不要だから処分する」ようにしている
- SNS(主にTwitter)にて常に最新の情報収集を行いアップデート等を行っている
- 事前準備を忘れずにやり、チェック項目を必ずチェックすること
- 常に最新の情報を取り入れるようにして、対策が必要なことに関してはできるだけ早く対処する
- トラブルは起こる前提で資金管理をしたり、リスク管理をしている
- 小まめに経済状況の情報を確認すること。アナリストの意見を参考にすること

## そのほか

### ● 保険業

- 言った言わないの水掛け論にならないように必ず証拠が残るようにしている
- 契約時に念を押して何度も同じ説明を行い、電話フォローで再度説明
- 必ず定期的に連絡を入れるようにしていることまた年賀状は必ず送る

### ● 飲食業

- 予約のダブルブッキングを防ぐ為、二重確認など当たり前のことを怠らない様に気をつける
- シンプルにスタッフ「から」「への」報連相の落とし込みと、業者との信頼関係の構築

### ● 不動産賃貸業

- 何か違反をしているお客がいた場合、そのままにうやむやにしないこと
- 不動産賃貸においては退去時に1人にならない。女性大家が行くと必ず甘く見られる

### ● 卸売業

見積書、発注書など、取引に関わる書類には必ず目を照らすことを重視

### ● 翻訳

委託元の企業などとコミュニケーションをよくとる。疑問に思ったことは確認する

### ● 空調設備

ミスをしないように注意して施工している。何かあった際には、お客様に正しく伝える

### ● 外部講師

情報をいれること。コミュニケーションをとる、報連相の徹底

### ● 情報通信業

発生した場合、即集まって一時対応を検討。対応後には原因の分析及び今後の対策を考える

### ● ドッグホテル ドッグブリーダー

事前にお客様としっかり向き合いきちんと意見交換をするとともに報告連絡相談もしっかりする

### ● 部品組み付け

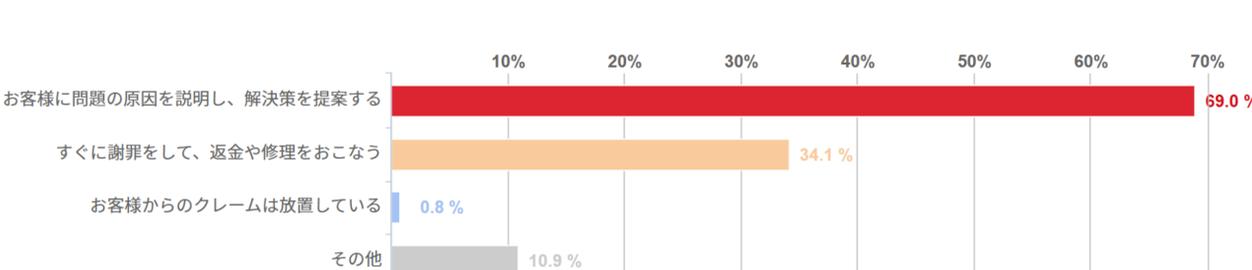
作業中に最も注意していけば、トラブルが大分減る。作業中に話をしないよう対策をとっている

### ● 製造業

対人関係には気を付けている。常に最悪の事態を想定して動いている

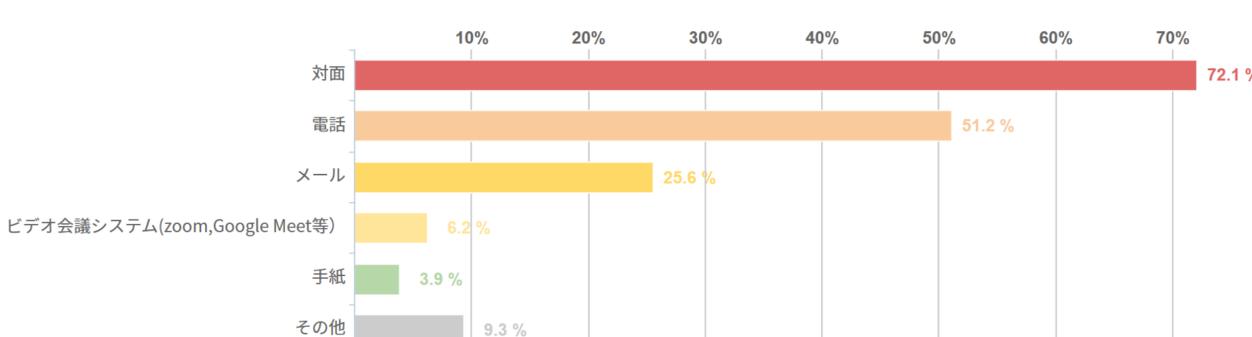
## 【トラブルが起こったときの対応】方法

トラブルが起こった場合、お客様に対してどのように対応していますか？



## 【トラブルが起こったときの対応】手段

トラブルが起こりお客様への謝罪や説明をするときどのような手段でおこなっていますか？



## 【トラブル発生時の顧客対応方法】

トラブルが起こった場合、具体的にどのような方法でおこなっていますか？

### 対面・電話

- 対応スピードが大切だと思うのですぐに電話をし、場合によっては当日訪問する
- トラブルの経緯を伝えて、誠心誠意謝罪する
- トラブルが判明した時は必ず、当日中に顧客に連絡をとる。重大と思われる件は訪問するように心がけている
- トラブルの内容を事細かに伝える。隠したり誤魔化したりしない
- 基本は電話対応にてトラブル解消し解消後、謝罪訪問する
- ユーザに原因を説明して、どのような対策を講じるかをユーザに伝える
- 基本的には、トラブルが起こった時点ですぐに電話を入れて直接話をする
- 利用者同士とトラブルになったら間に職員を挟んで解決策を考える
- 対面で丁寧に説明を行う。対面のほうが電話等より誠意が伝わる
- 来店してもらいクレームに耳を傾けて、相手の気持ちに寄り添うようにする
- トラブルの原因をはっきり伝えてひたすら謝る
- 担当医に状況を報告し、ご家族へは再発防止について説明する
- 対応に問題があった際は直接訪問し謝罪する
- 迅速かつ誠心誠意をこめて謝罪することだけ意識する
- 利用者の状態や治療内容等の説明を、紙面を見ながらわかりやすい形で説明する
- 効果がない、治療範疇でない場合はすぐ分かるので対面で説明している。後で分かった場合にはお詫びの手紙を書く
- トラブルや事故の記録・原因調査をきちんとした上で、関係者や関係機関への連絡を入念に丁寧に対応する
- トラブルが起こった原因とそれを取り除く術の提案をする。納得いかない場合は返金と以後こちらでは一切の治療や賠償等行わない・内容について公開しない旨の誓約書を取る

- 嘘なく正直に原因をお伝えして謝罪をする
- スタッフに対応させるのではなく即刻自分が対応する
- トラブルが起きた原因をしっかりと説明して、再発防止を徹底する事をお客様に伝える
- 電話で謝罪を行い、相手先によっては直接自宅に向かう
- お客様への速やかな謝罪と弁償を行う
- まずは電話か対面で実施して解決策を提案する
- 荷物が損傷した場合、荷物の中身を開けて損傷がないか確認してもらっている
- 自分がどのように考えその行動に移したかを伝える
- トラブルが起こった原因を説明して、今後どうしていくか解決案を提案する
- 客先に不安を持たせないよう、問題が起きた原因をしっかりと説明する
- 原因を説明して、お互いが納得・理解するまで話す
- 電話で説明し、それからお客様の所に伺い謝罪する
- まず謝罪をしている。それから事後説明をし対応する
- まずは電話にて概要を説明し、訪問日時を決め、対面の上詳細説明を行う
- トラブルが起きた際は間に監督も交えて、修理・修復などする
- トラブルが起こった原因を分析し顧客に説明する
- 原因を説明した上で、今後どうするかを話す
- 電話だけでなく、必ず現場に行き謝罪を行う
- お客様のところに向かい、お客様と現地へ行き、説明して解決策を考える
- トラブルが起こった原因を説明した上で、今後の対応と解決策を伝える
- 連絡をもらったらずくに現場に向かい、トラブルの原因と対処を説明する
- トラブルがなぜ起こったのかを説明して 解決策・対策を相談する
- 写真を取り状況説明をして対応策を提案する
- 現場で作業しているのでトラブルが発生したらその場で謝罪して修繕の手配をする
- お客様と対面をして説明をする
- トラブルは最短でお客様へ謝罪と説明する
- Zoom・対面・電話できる限りやる
- 電話での謝罪をし、納得しなければ対面での謝罪をする
- 商品の入れ忘れや賞味期限切れでの連絡が多いので、これからもっと気を付ける旨を伝えている
- 予約をしたことがあるお客様であれば電話番号が残っているので直接電話をする
- トラブルが起こった原因を説明して再発防止に努める
- なぜこのようなトラブルが起こったのかを説明し、具体的な対応策を話しできる限り早く対応する
- まず電話・メールで状況を把握し、上記2点で解決しない時は現地に赴き原因を説明して対応をとる
- トラブルの原因を説明し、今後の問題が起こりにくい対応に繋げていく
- 髪の状態を伺って実際に見て施術で対応する
- こちらのミスをしっかり説明して、しっかり謝罪し返金等をする
- 話の入り口にもよるが、電話をして対面で会って原因を話し、改善と今後の対応を説明する
- 基本的にはその場で対応することを心がけている
- まず、不愉快にさせた事を謝罪して、良い方法で問題を解決させていく
- 施術した担当者がお客様に直接お伝えしている
- 対面で書類などを見せしながら解決策を提案する
- トラブルが起きた原因を伝えて解決方法を提案する
- トラブルが起こった原因を説明し謝罪、相手の話を聞き、対策の提案、実施している
- トラブルの原因を説明して対処する
- なるべく早い段階でお客様の負担にならない方法で 謝罪・説明、今後の提案などをする
- 原因を説明し、素直に謝罪をする。納得いく方法を提示する
- 技術のお直しがある場合があるので対面でイメージを再び共有する
- 不愉快を与えてしまったことに正直に謝り、解決策を何通りか提案している
- 技術が始まる前に謝罪可能な場合は電話をする。間に合わない時は対面で行う
- すぐに謝ることを意識している。問題がある時はすぐに行動する
- 対面で時間を作ってもらい、誠意をもって謝罪する
- トラブルが起こった事を謝罪または原因の説明をし、今後のプランを考えて提案する
- 原因を究明し、お客様に説明する。どちらかに非がある場合はよく話し合う
- トラブルが起こった原因を伝えて理解して頂いた上で、解決方法などを伝える
- まずお客様の元へ向かって状況を把握し原因究明と対策を伝えた上でクレーム処理を行っている
- 当然こちら側が悪い場合は謝罪や返金とかの事もあるが、事前にミスになりかねない時は説明している
- トラブルが起きる前にしっかり説明をしておく。説明不足にならないよう、あらかじめブログやホームページに記載しておく
- 基本的に電話対応で謝罪対応しているが、中には対面での対応を問われる事があるのでそういったケースには対面で対応する
- トラブルを予測できる場合は事前に説明した上で起こった場合と予測できずに起こった場合とで対応を変えている。直接全て正直に説明する

## ビデオ会議システム

- トラブルの内容を事細かに伝える。隠したり誤魔化したりしない
- ユーザに原因を説明して、どのような対策を講じるかをユーザに伝える
- Zoom・対面・電話できる限りやる
- 基本的にはメールで状態を説明し、理解を求め対応策を伝える
- お客様に連絡し何が起こったのかを説明、それを修正するために何を必要があるかを話す
- メールにて、トラブル原因・対策案を提示して連絡を待つ
- バグの原因と対処法、バグ対応後のプログラムリリースのタイミングの相談

## 手紙

- 自分への手紙を書いて、2度と同じ間違いをしないようにする
- 話の入り口にもよるが、電話をして対面で会い、原因を話し改善と今後の対応を説明していく
- 不愉快を与えてしまったことに正直に謝り、解決策を何通りか提案している
- すぐに謝ることを意識している。問題がある時はすぐに行動する
- 効果がない・治療範疇でない場合はすぐ分かるので対面で説明、後で分かった場合にはお詫びの手紙を書く



## 【トラブルが起こったときの対応】時間

トラブルが起こった場合、どの程度の時間で対応できていますか？

数日かかって対応している

13.2%

数時間以内に対応している

44.2%

1日以内に対応している

42.6%



# 8割以上が1日以内に対応



## 【トラブル解決のために重要なこと】

トラブル解決のために、お客様とのやりとりの中で、特に重要だと思うことは何ですか？

### 美容業

- お客様の言い分を聞き、落ち着いて話ができる状態に持っていく。不必要な謝罪はしない
- 起きた内容による主張はすること。あとはスピードと説明が重要
- 自分の非をちゃんと認める。非がないのであれば説明してきちんと誤解を解く
- まずは素直に謝罪をする。そして、解決するための選択肢をいくしか提示する
- お客様の話をよく聞いて何に不満が有るのかを理解して対応をする
- 保証期間あることなどを決めて対応出来ることをしっかり伝える
- ごまかしたりウソをついたりせず、ミスした事を認めてしっかり謝罪する
- 素直に申し訳ない気持ちを伝えることが大切。今後起きないように改善策を伝える
- たとえこちらに非がなかったとしても、丁寧に説明して理解を得られる様に努める
- こちらの非を認めた上で誠意を込めて謝罪し、納得できる方法を提案する
- 先ず初めに『迷惑をかけて申し訳ない』と謝罪をして、今後の対応について説明する
- 契約の内容をきちんと説明し理解してもらってから契約する
- ちゃんと説明する。相手の話をちゃんと最後まで聞く。謝る
- お客様ご自身の話たいことを一通り聞いて、内容を確認して謝罪する
- トラブルが予測できる場合は事前に伝える。信頼関係を壊さないよう全て正直に説明する
- トラブル解決のために、お客様とのやりとりの中で特に重要だと思うことは説明する
- お互いに食い違いのないよう話し合う。姿勢や気持ち、対応のスピードが大事
- やりとりは穏やかに進め、お客様に納得してもらい、なるべく手短に行う
- こちらに非がある場合はしっかり謝罪をする。その上でそのトラブルを解決するために誠意を見せて対応する。
- こちらに非がある場合は誠実であること。お客様の立場に立った受け答えをする
- お客様のことを知り、自分のことを知ってもらって信頼関係を築く
- トラブルが起きてしまった理由をしっかりと説明をして、非を認める
- お客様の気持ちを考えながら説明をする。日頃からコミュニケーションが重要
- お客様が原因だったとしても、そこを責めず丁寧に対応する。
- カット、カラー、パーマの仕上がりが重要になってくるので、カウンセリングをしっかりと
- カウンセリングがとても大事でトラブルにならないようにしている
- 人対人なので感情的にならず落ち着いて話す必要がある
- 謝罪の気持ちとお客さんに安心感を与えられるように、しっかり説明して次のビジョンを伝える
- まずは少しでも早く対応する。言葉遣いや仕草、姿勢に気をつけて気持ちを昂らせないよう言葉遣いを心がける
- 起こってしまった事は仕方がない事なので、誠意を持って謝罪をする事や、解決をする姿勢をみせる
- 迅速な対応・誠実な謝罪・問題解決の提案・今後の改善策の報告が必要
- 細かなイメージの共有を、写真やカラー見本を使ってすり合わせる
- まずは素直に謝罪し、そこからお互いの解決策を話し合うようにする
- トラブルが起きた原因を明確にするために双方の説明を聞く
- まずは相手の話や、言い分をじっくり聞く。場合によっては相手の立場から物事を考える
- まずは謝罪をし、お客様の話をしっかりと聞いて、今後どうしていくかをしっかりと話す
- 真摯に受け止めて、誠心誠意謝りながら対応していくのが非常に大切
- 1番はカウンセリングでお客様の要望にしっかりと耳を傾ける

### 小売業

- 24時間できるだけ早く対応できるようにしている。あとは丁寧な言葉で話している
- お客様がどのような不満があったのかまずは聞く。こちらの思い込みで対応しない
- お客様の話聞く。お客様がどうしたいのかを的確に受け止めて、それに沿うように対応する
- まずはこちらのミスということで誠心誠意謝罪をする。ある程度理不尽な場合も受け入れる
- すぐに返金の提案をしない。返金ではなく、できるだけお客様の意図を汲み取って対応する
- どれだけ理不尽な内容だとしても、まずは謝罪をし状況と相手の心境をしっかりと聞くことが大切。絶対に反論しない

## 建設業

- 入念な打ち合わせをする。していてもやはり問題は起こる時は起こるので、そこも話している
- コミュニケーションを密にとって信頼関係を築いておく。こちらに非があれば謝罪の意思をしっかりと伝える
- こちら側に責任がある場合は、まずは謝罪した上でお客様の話を聴く
- 次また同じような事がないように、起こらないように気をつける
- とにかく嘘をつかないこと、焦らずに対応することを心がけている
- まず謝罪する。次に顧客の言い分をしっかりと聞いて更に謝罪する
- まずはお客様が納得してもらえよう理由を説明し、その後の対応をする
- トラブルに対して早急な対応、それに対するフォローを必ず行う。誠意を全面に出す
- 二度と同じトラブルが起きないようにし、解決方法を考え実行する
- まず謝罪。相手の立場になって考え謝罪する。あとは言葉づかいも大事
- 言葉遣いに気をつける。相手の気持ちに寄り添う
- 嘘偽りなく対応して、お客様の納得する説明と謝罪の気持ちが伝わるようにする
- 原因説明と謝罪を貫く。原因説明は時に言い訳に聞こえるので、謝って早く修繕の手配をする
- とにかく早くお客様に連絡して納得して貰う迄ちゃんと説明している
- 最短でお客様への対面での説明と謝罪。トラブルになった場合は最短時間での対応をする
- まずは、お客様の話をさえぎることはせず、全て聞き終わった後に、問題箇所の再確認をして、お客様と共有出来た後に、こちらの説明をするようにしている

## 運送業

- 原因の説明をしてご納得して頂き、誠心誠意な言葉の謝罪対応をした後、考えられる対処方法をお伝えして、お客様視点の意見があればお伺いして取り入れる
- 実際に品物が入った段ボール箱を破損させてしまった事があったが、早急に新しい箱を用意して交換をした。素早い対応が重要
- トラブルにならないような接客や時間厳守などに気をつけて作業を行う。
- 誠意ある対応が求められるので、出来る限り謝罪を行い二度と同じミスを行わないようにする
- 速やかに誠意ある対応と謝罪、弁償を行うことが大切
- できる限り早いタイミングで、解決策を講じることが特に重要
- 丁寧に話すように言葉づかいに気を付けている。一言目に、謝罪の言葉を言うようにしている。
- 説明の内容の中に顧客のことを考えた一文を乗せることが重要
- 直ぐに起こった原因とその対応をなるべく時間をかけずに行う
- なるべくこちらが悪くならないように下手にでない。わざと乱暴にするとかではない
- ミスしたことを正直に認め、誠意を持って対応したりすることが重要

## WEBサービス業

- 嘘偽りなくきちんと伝える。なるべく早く報告をする
- 契約内容を理解してもらい旨や、デメリットを細かく説明していく
- スケジュールを守る。事前のレビューで問題点を洗い出し、開発時にスムーズにプログラムが構築できるように、漏れのない設計書を作成する必要がある
- お客様の立場に立ったベストな対応方法などを検討して提案する
- 委託元へは詳細な原因と解決策、今後の対応策を連絡し、同じようなトラブルに対応できるようにしている。カスタマーへは真摯な謝罪に尽きる
- 前提条件とどこで不一致が起きたのか明確にする
- 発生時、速やかに一報を報告するなど逐一状況報告することが重要
- スケジュールをお互いにしっかりと把握しておくこと、どのくらい納期に余裕があるかを確認しておく
- 私が非常に重要だと思うのは忍耐。お客様がテクノロジーの主題を理解していない場合があることを理解する
- ミスを認めて早めに謝る、また同じことが起こらないように注意する

## 医療・福祉業

- あくまで立場は対等であり、利用者が付け上がるような態度は取らない
- 内容についてはきちんと説明しこちらが悪く無い事ははっきりと示すが、態度・対応については低姿勢で接する
- 今後同じようなミスを繰り返さないような、具体的な説明を行う
- クレームであれば、相手がどんな風にどんな気持ちを感じているのか何を伝えたいのか真摯に聴く
- こちらの考え方を理解してもらうため、発信を含めて詳しく説明する
- すぐに素直に謝る。もし、向こうにミスがあったとしても、何かこちらにそうさせる原因があるかもしれないと考える
- 利用者が納得できるように誠意を持ってわかりやすく説明する
- リスクマネジメント管理を徹底するなど、全体としての取り組みが欠かせず日頃から必要な情報を丁寧に伝えるよう努める
- 薬を扱う際は常にダブルチェックを行い、直前にもご利用者様と確認する
- 日々のコミュニケーションを通して、利用者やご家族との信頼関係を築いていく
- スピード感と、相手が予想している以上に謝罪することを意識している

## 個人投資家

- トラブル解決はその都度分析して再発防止策をとる
- トラブルが起こったらすぐに報告を挙げる。後回しにするほど問題が大きくなってしまいう
- 投資業界では基本的に自己責任ではあるが、世間一般でのトラブル解決に重要なことは迅速な対応と誠意を持って対応することが一番
- 失敗やトラブルを放置せず、必ず見直しをして解決法を考える
- 原因を特定し、今後同じことが起こらないように対応策を考え説明する
- 状況の説明と解決策の提案、あとはその期間がどのくらいになりそうか説明する
- 誠心誠意謝罪をすること、日頃のお客様への対応(顧客のニーズにお応えする)をする中で自身を信頼してもらうことが特に大切
- 誠意を持って伝える、言い訳をすることしない、とにかく謝罪する

## そのほか

- **IT**  
口頭だけではなく、メール等文書として残る形式で連絡を行い、エビデンスとして残す
- **アニメーション監督 演出**  
相手が何を伝えたいかの把握 どう行動していったら良いかの折り合い着地点を探る
- **ドッグホテル ドッグブリーダー**  
お互い、事前にしっかり聞かなければならない事は、きちんと聞く事、報告しなければならない事は、きちんと報告する
- **営業代理**  
お客様の立場に立って物事を考えて、どこに対して怒りを感じているかを明確にする
- **卸売業**  
トラブル後の対応をできる限り、スピーディーに対応することを重視する
- **外部講師**  
スタッフ間の情報共有や、問題が起きたときの対応の早さだ
- **空調設備**  
早急に対応する事。どうしてそうなってしまったのかを分かりやすく伝える
- **情報通信業**  
一次回答。すぐに対応できないことが多いので、お客様自身で対応できる回避策や説明を迅速に返すことを意識している
- **製造業**  
何より先にまず謝罪してきちんとした説明をして理解してもらうことである
- **電気工事業**  
詳しい状況説明をお客に聞き、原因を色々な方面から検討し対処する
- **道場経営**  
状況の把握と解決までの丁寧な対応と今後繰り返さない対策の提示をする
- **不動産賃貸業**  
法令に則り、常識的判断で対処し、小さな金銭には拘らないよう心がけている  
迅速に電話やLINEや対面にて対応し問題解決する。その後必ずフォローしこちらに落ち度がある場合はお菓子など持って行って更に謝罪をする
- **不動産売買仲介業**  
事前にトラブルが何故起こったのかの状況把握して、迅速に解決方法を提案する
- **部品組み付け**  
正直に話す。謝罪し、過ちを繰り返さない方法を見つける。
- **保険業**  
対応速度がまずは1番大切だと考えている。その後お客様のお話をしっかり聞くこと  
お客様の立場や考え方に寄り添って説明することが大切  
最初の段階で説明をきちんとし納得されてから、契約に繋げていくようにしている
- **保険代理店**  
コミュニケーションを普段からとって行くことで、いい人間関係を構築することが出来る  
気持ちのこもった謝罪、同じ事を起こさないための対策の実施する
- **保険募集人**  
スピーディーな対応と、言い訳にならぬよう、発生原因をわかりやすくをお伝えし、  
誠心誠意謝罪すること
- **翻訳**  
時間を空けないことや、解決策も一緒に伝えることでお客様を安心させること

## 【再発防止のための対策】

お客様とのトラブルが解決した後、再発防止のためにどのような対策をとっていますか？

## 美容業

- トラブルの内容を分析・理解した上で、スタッフ間で共有。同じ事が起きそうなシチュエーションなら、注意点を意識しながら対応する
- トラブルを起こした本人には悪いが他のスタッフにも話して共有する。次回同じ事が起きた時に同じように対応すれば大丈夫と確認する
- 同じような案件が起こらないよう、予約頂いた時に前もってアンケートを取る
- スタッフと話をして反省しなければならない内容を理解させる
- 時間内でしっかりとした仕事をする。時間内に無理矢理メニュー追加などしない
- ミスした内容を分析し、同じ事を繰り返さないように共有する
- 今までのトラブルの内容を細かく紙に書いて、今後起きないように常に意識できるようにする
- 内容にもよるが、原因を明らかにして回避策を考え実行する
- カラー施術の時に服を汚してしまう事が多いので、背中にシートを挟んでカバーする
- カルテに書いておくことで、担当者が違ってもトラブルが起こらないようにする
- 面倒でも納得していただいたら、サインをもらっている
- 同じことをしない。同じシチュエーションにならないように気をつける
- どうしてトラブルが起きたのか、原因を確認する
- できないことはできない、しないと伝える
- お客様とのトラブルが解決した後、再発防止のために点検する
- カルテに記入してスタッフ間で情報共有する
- 記録して、メモに残しておいて何回も見直す
- お互いのイメージをしっかり共有することを徹底する
- スタッフ間でしっかり話し合い、2度と起こらないための決め事をする
- 一度失敗したことに對してしっかりと原因を考え練習をする
- 事前確認をしっかり行うようにして、トラブルを未然に防ぐ
- 同じようなミスをしなないように、学ぶことを特に意識している
- トラブルの起こった事をチェックしておいて、今後の対応をする

- 何故そうなったかをもう一度考えて、次につなげるようにする
- 起きたトラブルは全員で共有して、次に同じような事にならないようにする
- コントロールできることとできないことに分けておく
- なるべく同じ事が起こらないように、カルテに記載する
- 今一度、マニュアルを見直し付け足す言語や行動はないかを確認する。改善を常に心がける
- 2度と同じ事が起きないように、気をつけて施術をする
- スタッフの研修・施術記録の確認・顧客満足度調査・問題改善の徹底など
- もう一度振り返ってトラブルの原因を確かめカルテに書いておく
- スタッフ同士で情報をシェアして再発防止に努めている
- 原因の追求と今後の方針を明確に提示する
- トラブルの内容にもよるが、トラブルとなった原因を改めて見つめ直し改善する
- しっかりカウンセリングの時間を取り、出来ない事はしっかり出来ないと言うようにする
- スタッフへの注意喚起とメンタルサポートをしている

## 小売業

- あらかじめ商品の説明文に記載する。商品と一緒にその説明の手紙を同梱する
- 全体でクレーム内容の周知と対応方法の周知する
- ホットスナックの入れ忘れが多いので 他の商品のレジ打ちより先にホットスナックを取るようになっている
- 入れ忘れがあった場合には予約のお客様ごとにあらかじめ分けて保管している
- 商品ページの改善や注意書きを追加すること。クレームが多い場合は販売の停止も考慮に入れる
- 問題が起こるような販売の仕方は行わない。お客様のニーズに合わせた商品の品揃えが一番重要

## 建設業

- 機械ものなのでメンテナンスはこまめにしている
- アフター点検を行い、不具合がないかどうかを定期的にチェックしている
- 取引業者等とのトラブル内容の共有、及び事前調査を徹底し、事前にトラブルを防ぐ
- 同じような事が起きないように、注意して作業する
- 同じトラブルが起こらないように、頭の中でシミュレーションを繰り返し、事前に想定しうる事を準備している
- トラブルの内容の事が起こらないように分析し行動する
- 事案毎に書面化して、月に一度全員で打ち合わせを行う。情報の共有化する
- 二度と同じトラブルが起きないように、確認やチェックを怠らない
- 同じ事を繰り返さないよう再発防止の為に日頃からのコミュニケーションが大事
- 同じことを繰り返さないように気をつける
- 今はグループLINEとかもあるのでSNSやリアルでも声かけや報告をする
- 元請けと話しあいをして再発防止策を検討する
- 法で定められた安全処置をチェックし危険だと思う事を排除していく
- お客様と一緒に現場に行ってそれから仕事をしている
- トラブルの事例を教訓にして再発しないようにする
- 複写式の連絡帳を取り入れてからは、作業行程でのクレームはなくなった

## 運送業

- 原因を追求して何故起こったのか、どうすれば起こる可能性が低くなったのか等の解析し改善する
- トラブルの原因となった事を見直しをして(荷崩れをおこさないような積み方、運転等)同じ事を二度と繰り返さないように考えて再発防止に努める
- トラブルになったかわからないため、できるだけクレームが入らないように気をつける
- 前回の失敗による反省を思い出して、不快な思いをさせない対応をする
- その時の教訓をいかし、身を引き締めて行動している
- 情報を共有して再発防止と同じようなことが起こった場合の対応策にしている
- 損傷がおきないための積込の仕方や荷物の配置決めを行うようになっている
- 効率を重視しているので「この人にはこの対応」という概念はない
- その時のトラブル解決のやれるやり方をしていく
- ミーティングにて、トラブル報告や再発防止策の共有をする
- 同じことが起きないようによく気を付ける
- 一緒のことでミスをしないように、一つ一つのことを意識しながら仕事をする

## WEBサービス業

- トラブルの内容にもよるが、そもそも怒らないようにする
- 二重チェックやリスト管理の徹底を実施している
- スケジュールを守る。事前のレビューで問題点を洗い出し、開発時にスムーズにプログラムが構築できるように、漏れの無い設計書を作成する必要がある
- 原因によって再発防止はまちまちで手順が悪ければ手順を、根本的に問題がある場合はその対策を提案している
- 対応策はトラブルの原因によって様々なので、一概には言えないが、トラブルを検知する仕組みや、サーバの増強などトラブルが起きないための対応をしている
- うまく言いくるめて利用してこようとする業者もいるため、どれだけ頑張っても悪い立場に持っていかれるため極力関わらないようにするしかない。同業者との情報交換をする
- 必ず再発防止策を検討し報告する。お客様ご承認の上、再発防止を実施する。具体的な再発防止としてはチェックリストを作成する、レビューの実施方法を強化するなどをしている
- 失敗した原因をきちんと追究し、その場で対応策を考える
- 二度と起こらないように常に細心の注意を払う。
- 同様のロジックの見直しや、ソースの確認を行う

## 医療・福祉業

- 利用者が施設やサービスを制限、利用出来ないことも課すことを示唆する
- 説明の仕方や、自身の態度・対応の在り方を見直す事。 また、同意書の文言を訂正したり増やす物理的に同じようなトラブルが起こらないような、配置換えなどを実施する
- トラブルになりそうなことに関しては、事前に書面、口頭で顧客に伝える
- トラブルが再発しないようにどうすればよいかを考える
- 同じトラブルが起きないように原因を究明し、さらに知識を高め、手技を磨いておくようにする
- 利用者さんやご家族さんと、契約時にしっかりと方針を決めて進めていく
- 日頃から継続的に防止策に取り組む仕組みづくりが大切
- 忙しい時でも必ずダブルチェックを怠らない
- トラブルの原因をはっきりさせ、カンファレンスを通して再発防止に努める
- スタッフ内でのシェア。グループLINEで共有

# 個人投資家

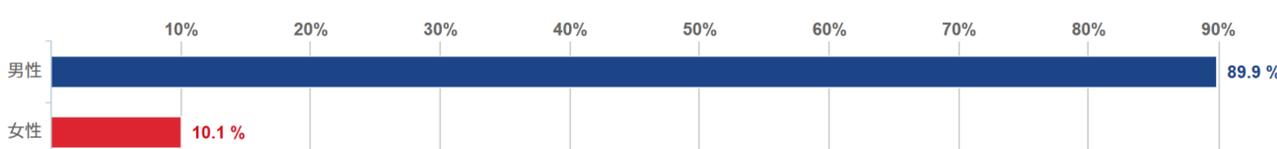
- 原因をはっきりさせて、作業をマニュアル化する
- トラブルは何かしらの抜け漏れなどが原因だと思うため、グーグルカレンダーのリマインダーにやることを設定する
- お客様という概念はないが、発生したトラブルに応じて異なる。投資業界では特にPC等を使用するのでバックアップは必ずしておく。あとセキュリティ対策もしっかり行っている
- 再発しないためのキーワードを書いて壁に貼っておく
- 原因を特定して同じトラブルが発生するのを防ぐ
- リスク管理を徹底して、2度とおこらないようにしている
- 関係者への周知徹底と自身も進捗について把握しWチェック体制をつくる
- リマインダー機能を使ってミスを防ぐ。再発防止を念じる

## その他

- IT  
同プロジェクトを行っている人達に共有する
- アニメーション監督 演出  
どのような事を相手が求めているかを事前に細かく把握する
- ドッグホテル ドッグブリーダー  
なぜトラブルが起きたのか、しっかり原因を追求する
- 卸売業  
2度とおきないように、ミスをおかしたところで今後おきないようにする対策をとる
- 外部講師  
講習会の実施や、面談をする
- 空調設備  
次に同じ事が起きないように、作業する時に同じ過ちを繰り返さないようにする
- 情報通信業  
開発時のルールを見直したり、システムの仕様を再検討する
- 製造業  
まず自分が何を求められてることをきちんと理解する
- 電気工事業  
再度正しい操作説明を行う。トラブルが起きた際は、迅速に原因が 見つけられよう、客先に詳しく説明を行う
- 道場経営  
システムの的に問題が発生しないようにする
- 不動産賃貸業  
賃貸物件の定期的な巡回など、会話をしている  
賃貸物件の設備のチェックの見回りをする
- 不動産売買仲介業  
予測できることは未然に防ぐこと。不測の事態に関しては再発の可能性を考える
- 部品組み付け  
作業の仕方を変える。時間をもう少し掛けて丁寧に仕上げる
- 保険業  
言った言わないの水掛け論にならないようにしている  
継続的に電話フォローを行い、関係性を強化する
- 保険代理店  
お客様のご意見をチームで共有し、お互いに協力しあう  
どのようなトラブルが起きたのか、原因は何なのか社内で共有する
- 保険募集人  
使用頻度の低い保険会社は、代理店ヘルプデスクの使用頻度を高め、ミスが発生しないよう  
繰り返しシュミレーションをしておく
- 翻訳  
解決策を提案したり、すぐにメールなどでコンタクトを取るのを早めにして、  
信頼関係を強くする

## 本調査の回答者属性

### ▼ 性別



### ▼ 年齢

