

自分なりの クレーム対応の鉄則 に関する調査

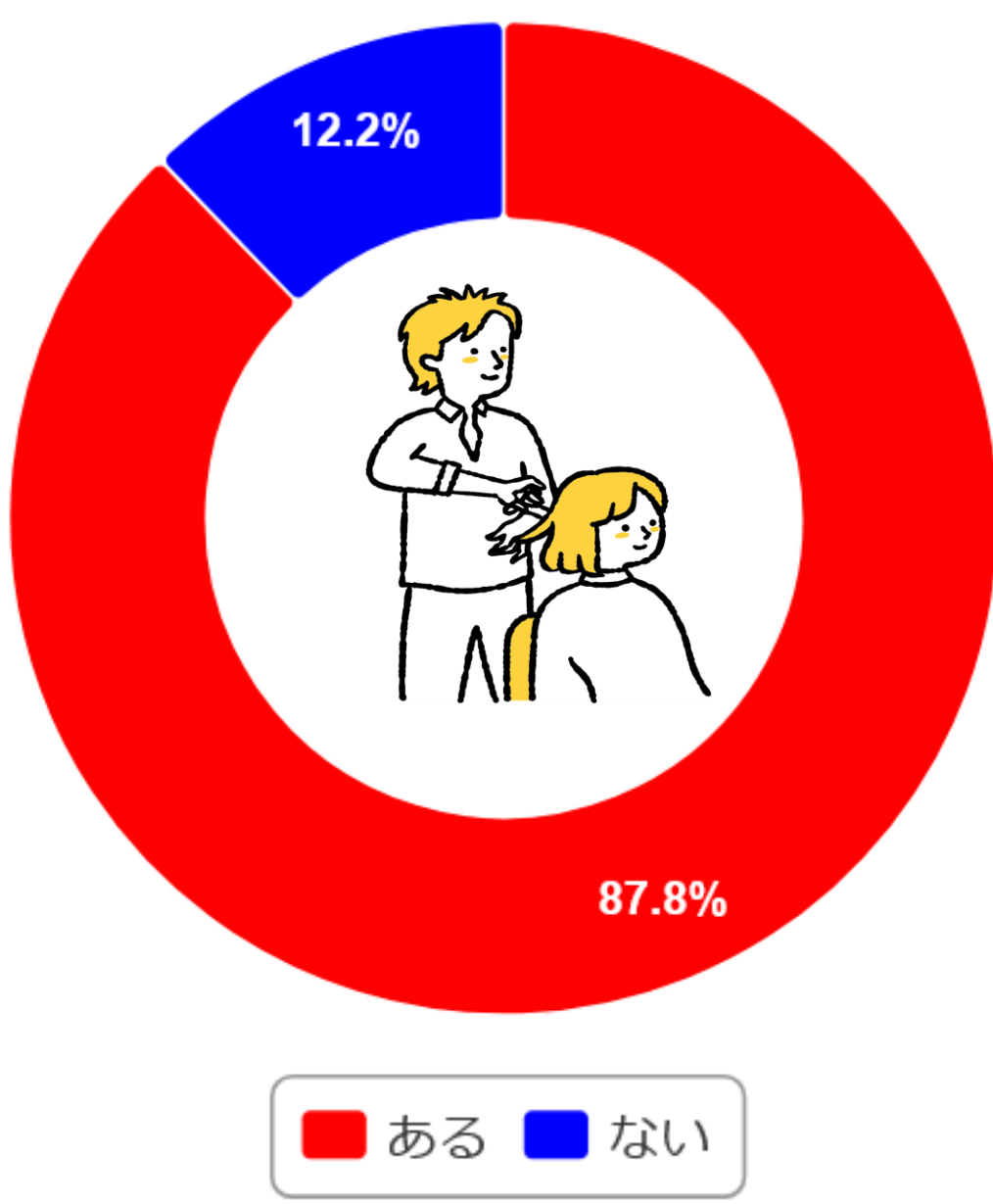
【実施期間】

2025年5月

クレーム対応の状況

ーあなたの業務の中で、クレーム対応を行ったことはありますか？

美容業



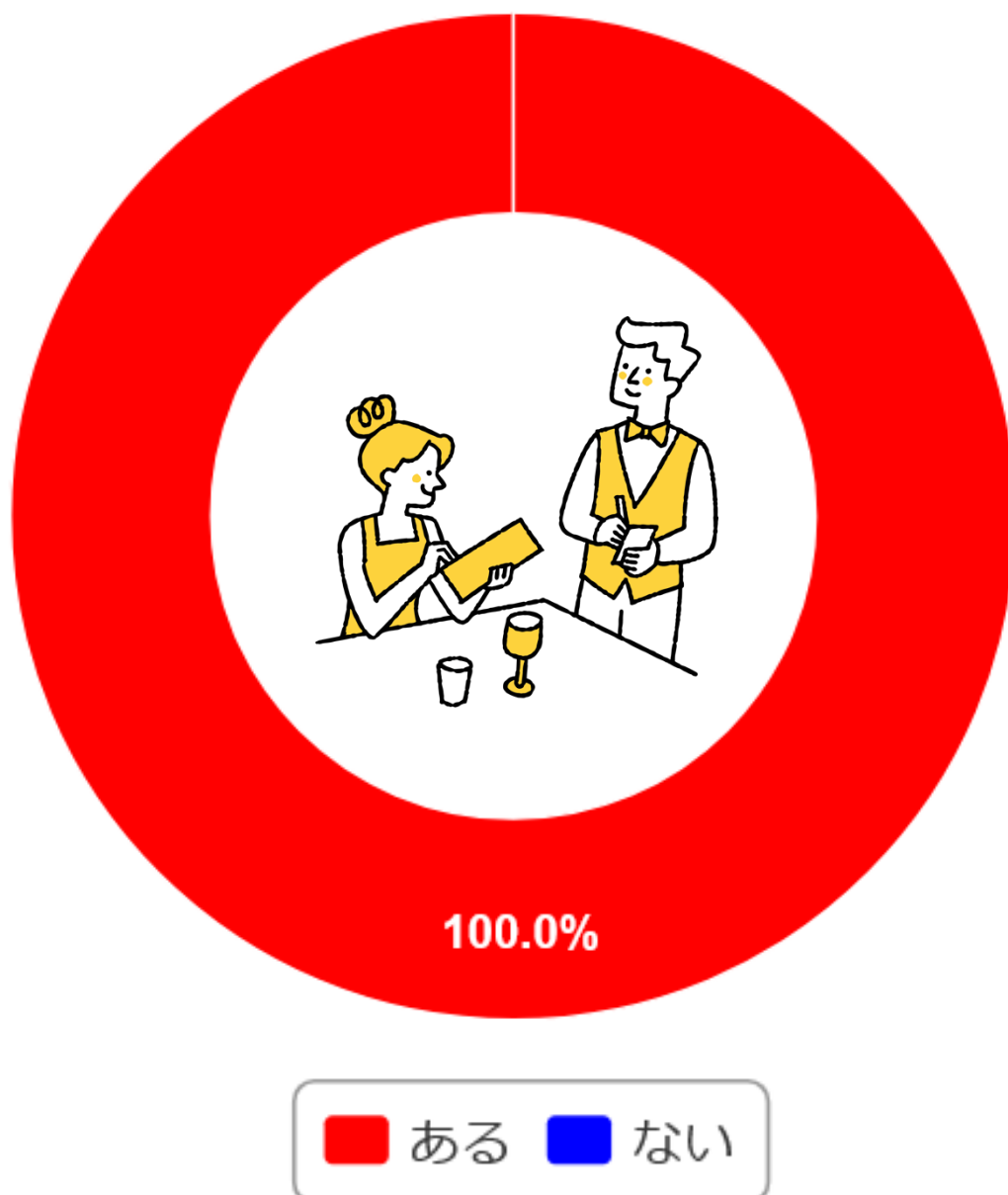
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- お客様の要望を丁寧に傾聴して同調し謝罪後に要望を聞き出す対応で継続来店につながった
- 美容室でよくある事例全般である
- 求めているスタイルや時間を守れなかった際の対応である
- 施術料金についての指摘に対し返金で対応した
- 仕上がりが思い通りでなく後日修正対応した
- スタッフの技術や対応に関する指摘への対応である
- カラー剤アレルギー発生に対し治療費や通院費を負担した
- 事前説明後のパーマ再現性について再説明し納得いただいた
- ブローチ紛失に対し代替品を用意し謝罪した
- 仕上がりの違いに対し手直しを行い納得いただいた
- カラーの色味違いに対し再施術後に返金対応した
- 予約待ち時間発生後に社内連携強化で改善した
- 施術料金に関する認識違いに対し返金対応した
- 施術ミスに対しお直しで対応した
- カラー剤付着トラブルに対し訪問し謝罪した
- 仕上がりの違いに対し当日または別日で再施術した
- 施術後すぐ取れた件に対し再施術し納得いただいた
- 仕上がりや接客の指摘に対処対応した
- 施術後の仕上がり違いに対しお直し対応した
- カットのお直しを無料で対応した
- 仕上がりの違いに対し修正対応した
- カラーの色違いに対し無料で染め直した
- カットやカラーの仕上がり不満に対し後日無料対応した
- 施術クレームに対しお直し対応した
- 縮毛矯正の仕上がりに対し再施術した
- 髪質改善の仕上がりに対し再施術した
- カラーのイメージ違いに対し後日調整した
- イメージ違いに対しやり直し対応した
- 仕上がりやダメージに関する指摘への対応である
- パーマのお直し対応である
- 施術後のイメージ違いに対し再施術対応した
- 相互理解を重視した対応である

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 内容を確認し主張すべき点は明確に伝える
- お客様の立場に立って対応する
- 納得できる内容であれば迅速かつ潔く対応する
- 状況に応じて無料対応を行う
- 迅速さを重視しスピーディに対応する

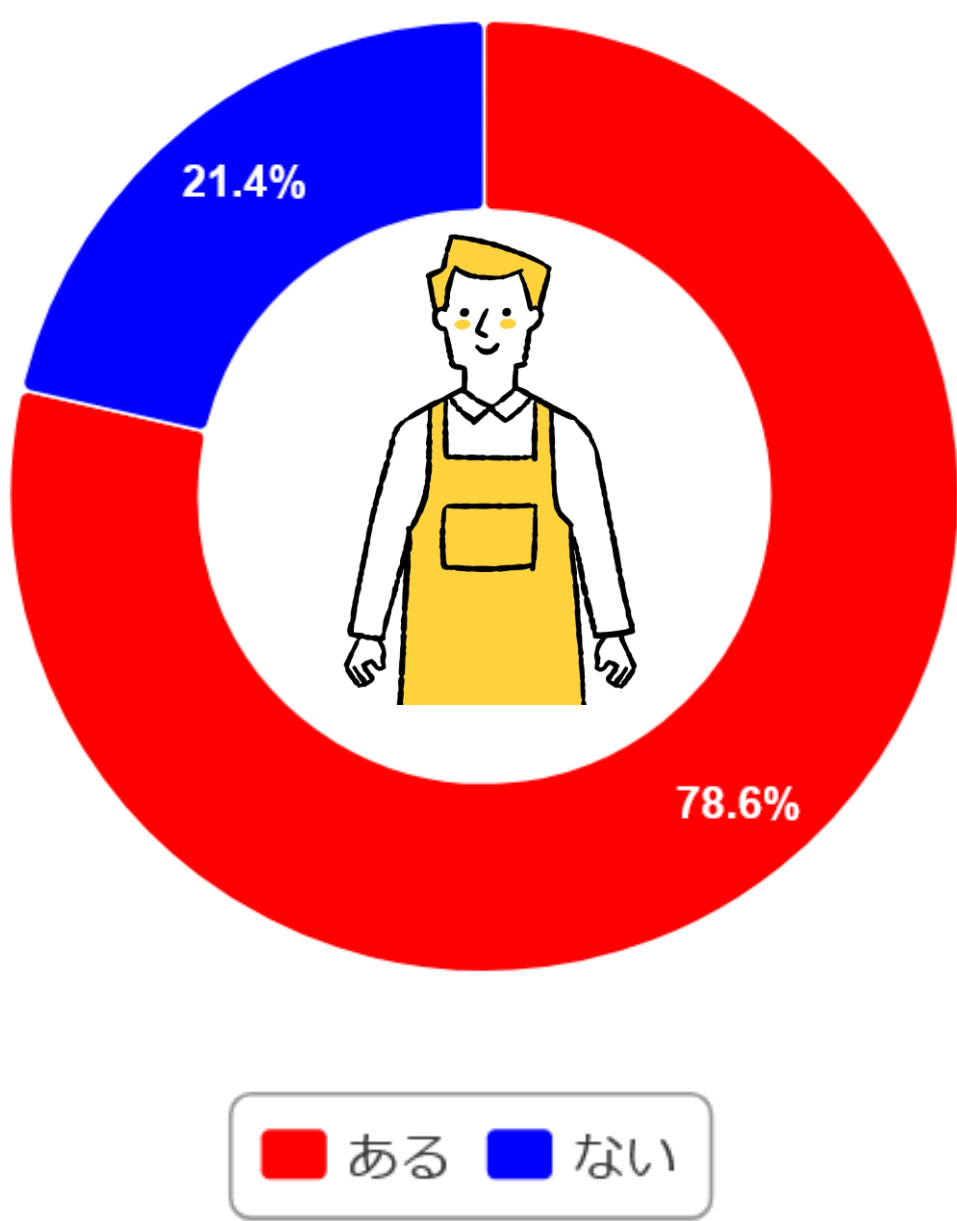
飲食業



どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- レジ対応の遅さに対し新人教育を徹底し対応する旨を伝えた
- 海外のお客様にセット料金やお通しの説明を行い理解いただいた
- 料理への異物混入に対し交換対応した

小売業



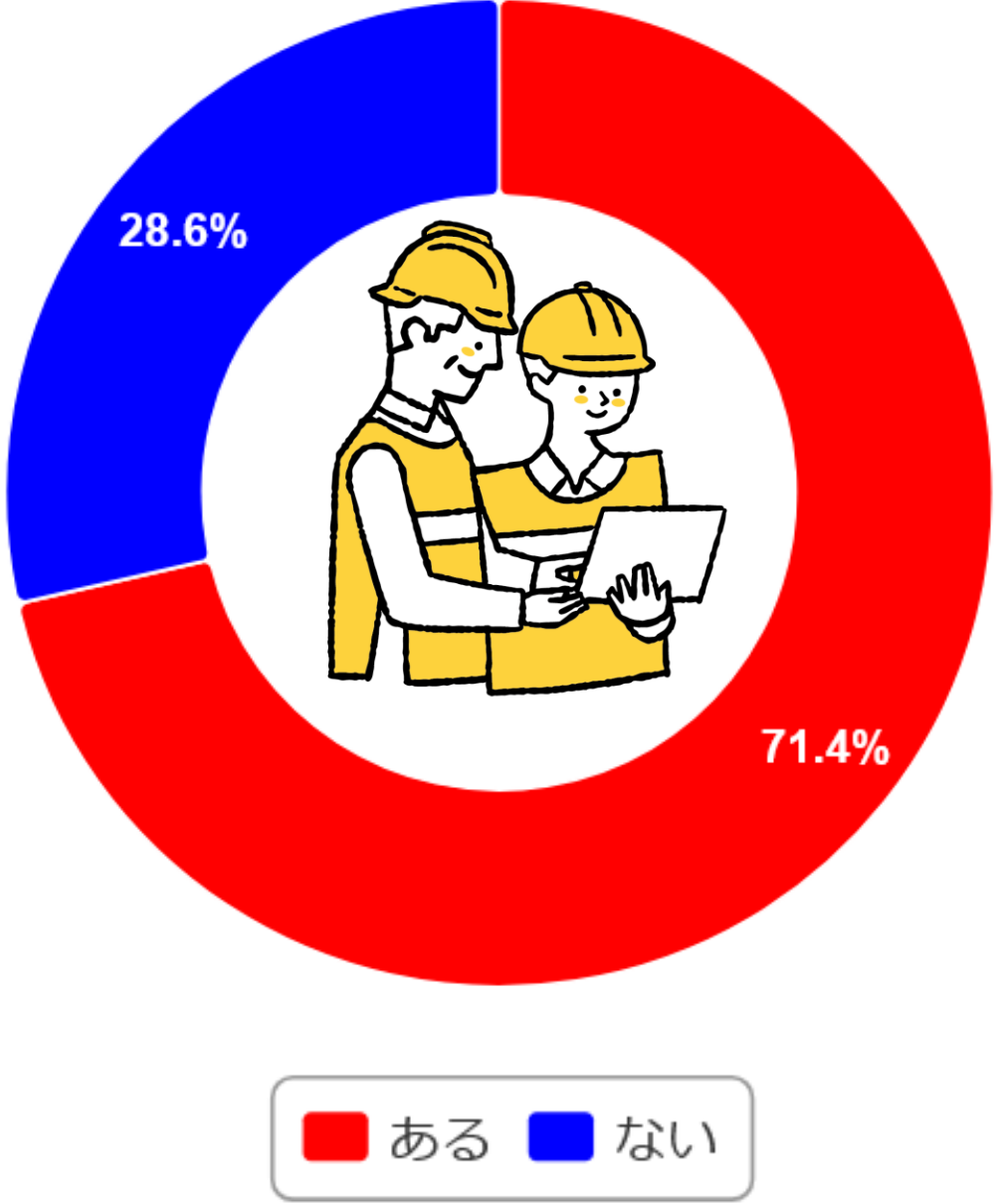
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 商品不具合の報告に対し謝罪し迅速に返金対応した
- 商品不具合に対し返品対応を行い解決した
- 納品食品への異物混入に対し全額返金で対応した
- 商品の入れ忘れに対し後日返品対応した
- 商品未着や破損に対し返金対応と補償申請を行った
- 未着や返品依頼に対し返金や追跡確認を迅速に対応した
- 破損商品対応として返金要望に応じ発送前記録を徹底した
- 従業員対応に関する指摘に対し責任を持ち誠意対応した
- 誤配送に対し商品提供で対応した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 原因を把握し対応可否を明確にした上で丁寧に説明する
- 誠実に対応し対応可能範囲を明確にする
- 全ての対応内容を記録として残す

建設業



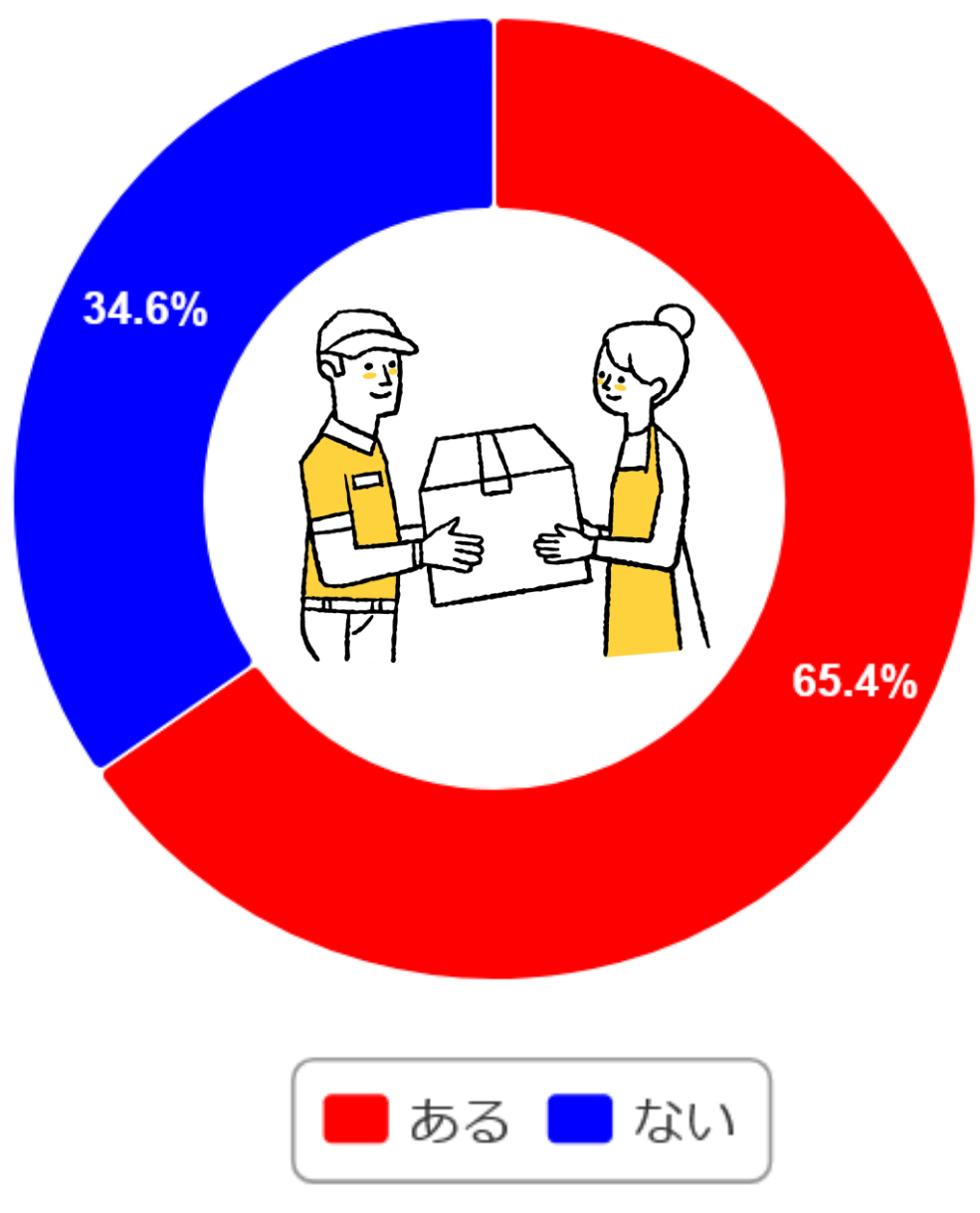
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 材質違いに対し速やかに再施工した
- 作業周知のため声掛けを行い説明や説得で対応した
- 仕上がり不一致に対し打ち合わせと手直して満足いただいた
- 近隣からの指摘に対し監督が対応した
- クロス浮きに対し迅速に手直した
- 状況を関係者から確認し事実把握後に謝罪した
- 壁紙仕上がり不満に対し再施工で納得いただいた
- 外注遅刻の件を謝罪で対応した
- 工期遅延に対し調整と丁寧な説明で理解いただいた
- 施工方法の違いに対し理由を丁寧に説明した
- 床鳴りに対し補修対応し理解いただいた
- 補修箇所に対し迅速に対応した
- 騒音トラブルに対し謝罪で対応した
- 他職人施工不備に対し再施工で改善した
- 足場越境に対し是正し対応した
- 工程遅延に対し人員投入で対応した
- 図面との差異に対し説明し追加工事で対応した
- 施工後の傷に対し確認と補修で対応した
- 扉不具合に対し交換対応した
- データ内容に関する指摘に対し説明し了承を得た
- 狭隘道路での作業に関する指摘へ説明対応した
- 近隣からの騒音指摘に対応した
- 想定違いや金額変更に対し改善案や追加対応した
- 施工確認依頼に対し当日確認し問題ないと説明した
- 要望を聞き取り提案で合意形成した
- 図面通り施工の指摘に対し関係者へ連携し対応した
- 接続不備による水漏れに対し再施工と説明で対応した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 原因を把握し対応可否を明確にした上で丁寧に説明する
- 誠実に対応しまず相手の話を丁寧に聞く
- お客様の要望に応えることを意識して対応する
- 上位者が対応にあたる
- 内容を確認し信頼回復に努める
- クレーム対応は信頼獲得の機会と捉え迅速な判断を重視する
- 内容を確認し納得いただける複数案を提案する
- 状況確認と説明を行い対策を示し納得の上で対応する
- 指摘内容を確認し迅速に対応する
- 相手の意見を受け止め丁寧に対応する
- 詳細を即確認し迅速に対応する
- 事前説明を徹底し誠実に対応する
- 発生原因を明確にする可能範囲を明確にする
- 全ての対応内容を記録として残す

運送業



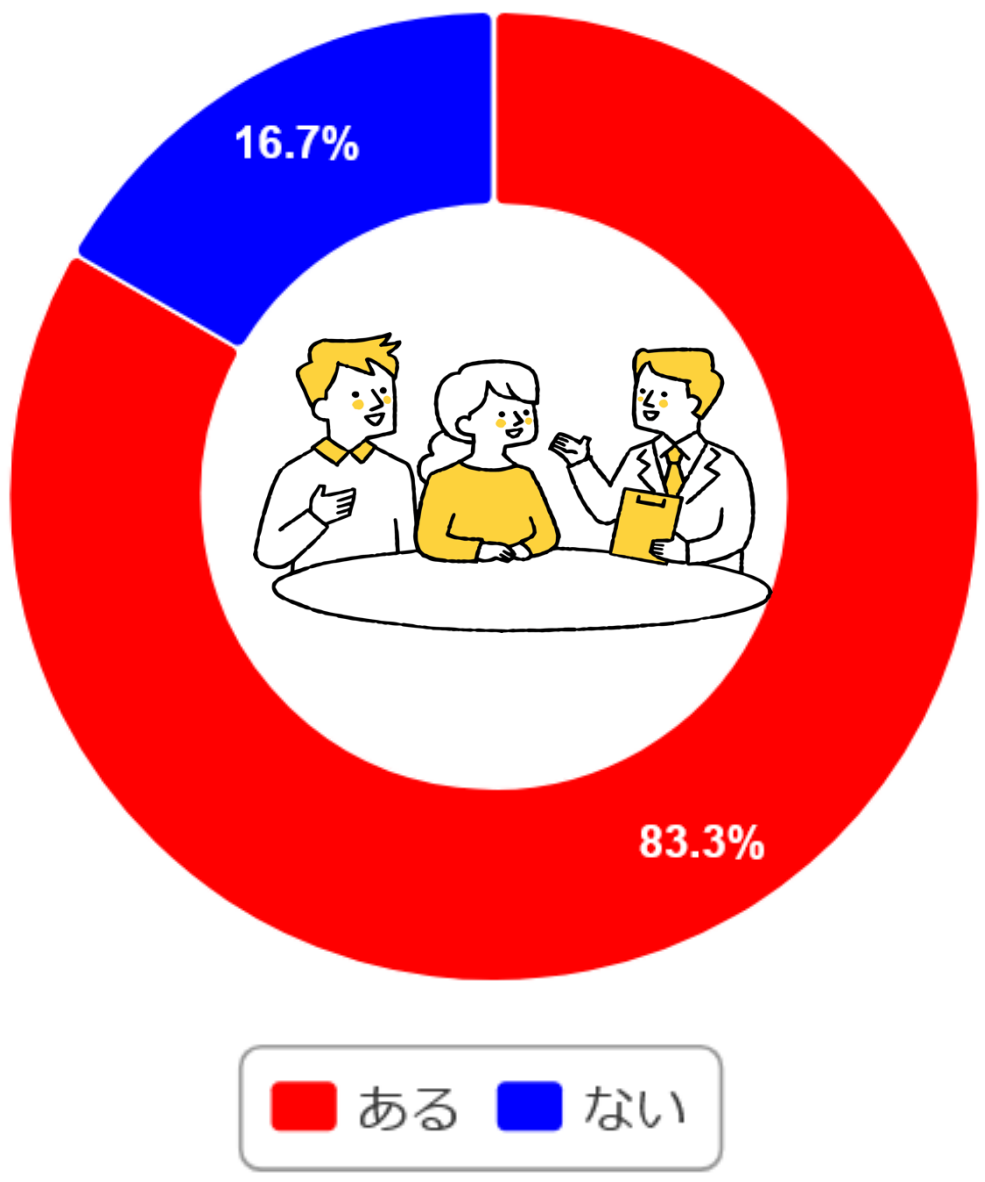
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 他ドライバーの不適切配達に対し謝罪で対応した
- ポスト投函後の未着に対し状況確認で解決した
- 商品内容違いや数量不足に対処した
- ルート説明不足に対し事前説明で改善した
- 誤配達に対し返品対応した
- 納品時の対応不備に対し訪問し謝罪した
- 料金や態度に関する指摘に対し返金対応した
- 配送ミスに対し謝罪し再発防止を徹底した
- 誤配に対し回収再配達と説明で信頼回復した
- 誤配送に対し電話対応と進捗共有で対応した
- 配達時間遅延に対処した
- 誤配の指摘に対し確認し状況を説明した
- 誤配後すぐ再配達し冷静に対処した
- 未着連絡に対処した
- 接客態度の指摘に対し謝罪と指導で対応した
- 納車時の傷指摘に対し確認し対応した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 内容を確認し迅速に対処し証拠を記録する
- 納品ミス発生時は迅速に対処する
- 納得できるよう丁寧に説明し対応する
- クレーム対応は専任担当が行う体制である
- 内容確認後に報告相談し謝罪と対応方針を説明し実行する
- サポートセンターが対応する体制である
- 誤配や破損に対し謝罪し代替品対応を調整する
- クレーム内容を共有し関係者と対策を協議する

不動産業



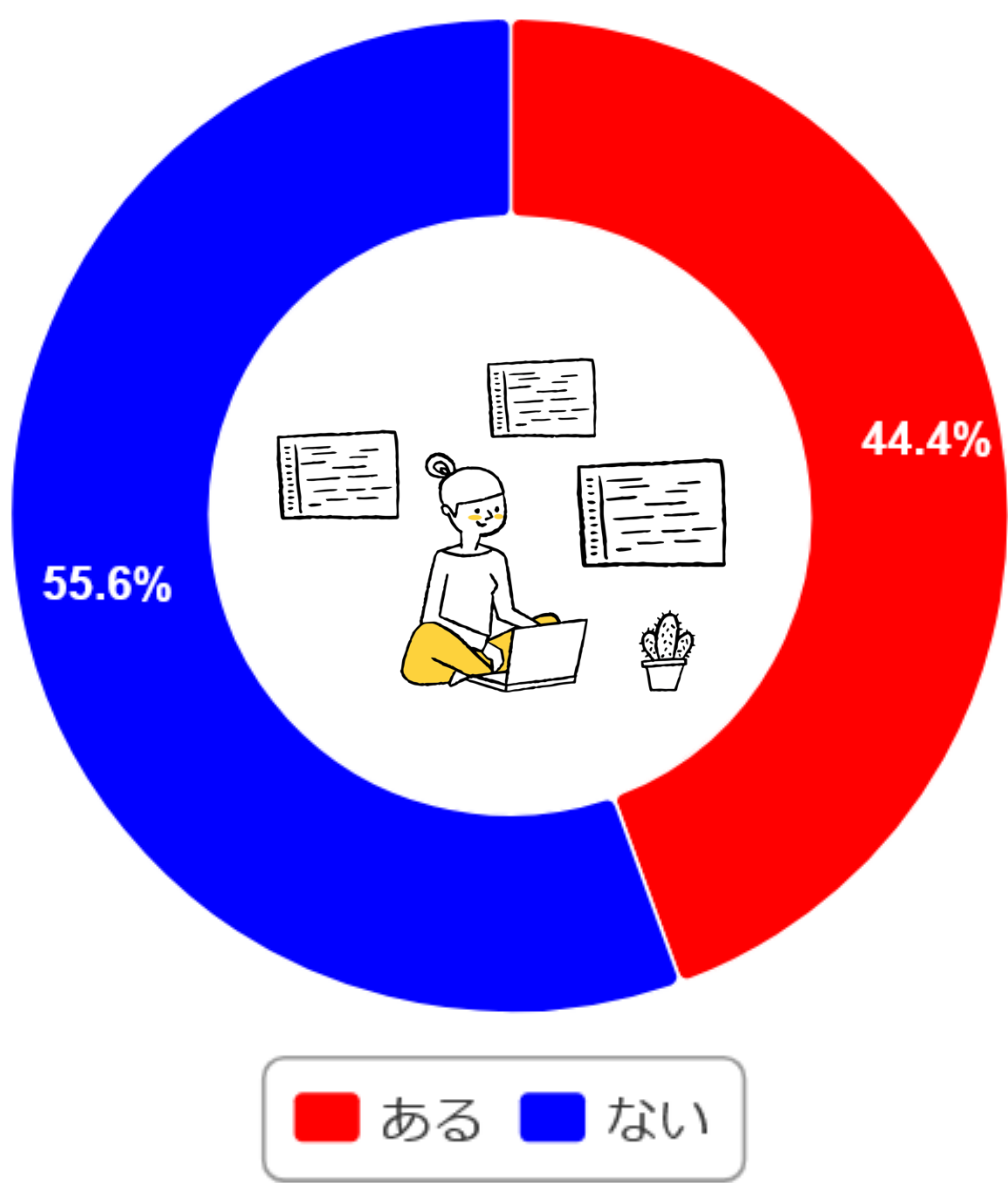
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 同意書締結後の体制変更による指摘に対し継続対応している
- 施工不具合や費用増加に対し説明対応した
- 換気扇の異臭原因を特定し設備交換で対応した
- 上階の振動や騒音に対処した
- 光熱費徴収方法の指摘に対し定額制へ変更した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 賃貸不動産の管理業務は管理会社へ委託しクレーム対応も外注している

WEBサービス業



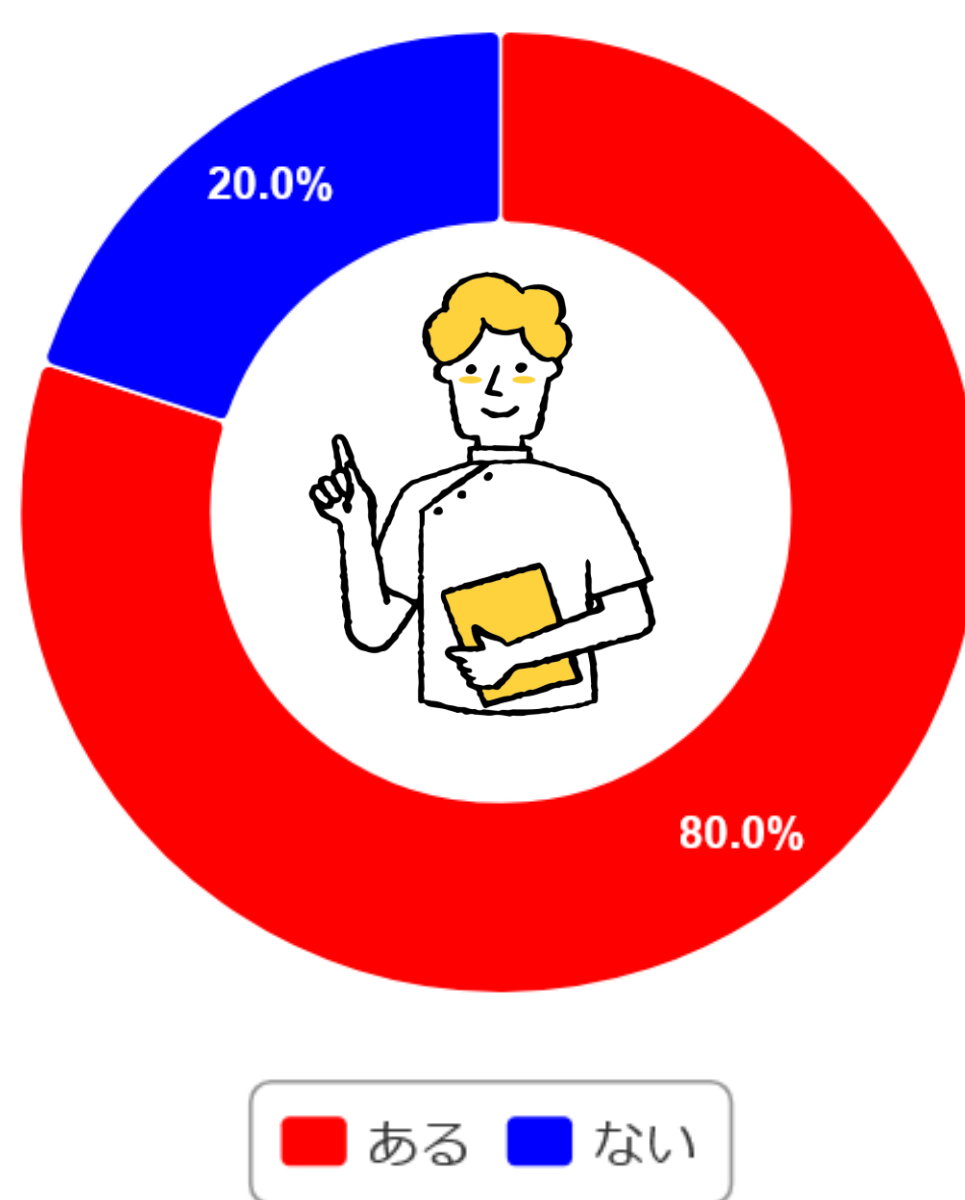
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 専門外の内容に対し対応範囲を説明し理解いただいた
- 納期遅延に対し謝罪と進捗共有と再提案で対応した
- ツール説明不足の指摘に対し謝罪し改善対応した
- 商品不良に対し確認後迅速に代替品対応した
- 納品物への過剰要求に対し説明を行い対応した
- 納品後の理不尽な指摘に対し必要対応後関係を整理した
- 退会やリスクに対し規約説明と誠実対応を行った
- 品質に関する指摘に対し謝罪と再発防止対応した
- 価格改定への指摘に対処した
- デザイン不一致に対し再ヒアリングと修正で対応した
- 記事内容の指摘に対処した
- 納期遅延に対し代替提案で信頼維持した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- クレーム発生防止を意識し発生時は真摯に受け止め改善する
- 問い合わせ対応は真摯に行う重要性を認識する
- 内容確認後は記録が残る手段で対応する
- 内容を確認し迅速に対応する
- 内容確認後にリカバリー案を検討し提案する
- 事実確認を行い解決策を提示する
- 関係者と協議し迅速に初動対応する
- 迅速な確認と対応で信頼構築を図る
- 内容を確認し誠実かつ迅速に対応する
- メールで冷静に対応する
- 迅速な初動と丁寧な事実確認で不安解消と再発防止を行う

医療業・福祉業



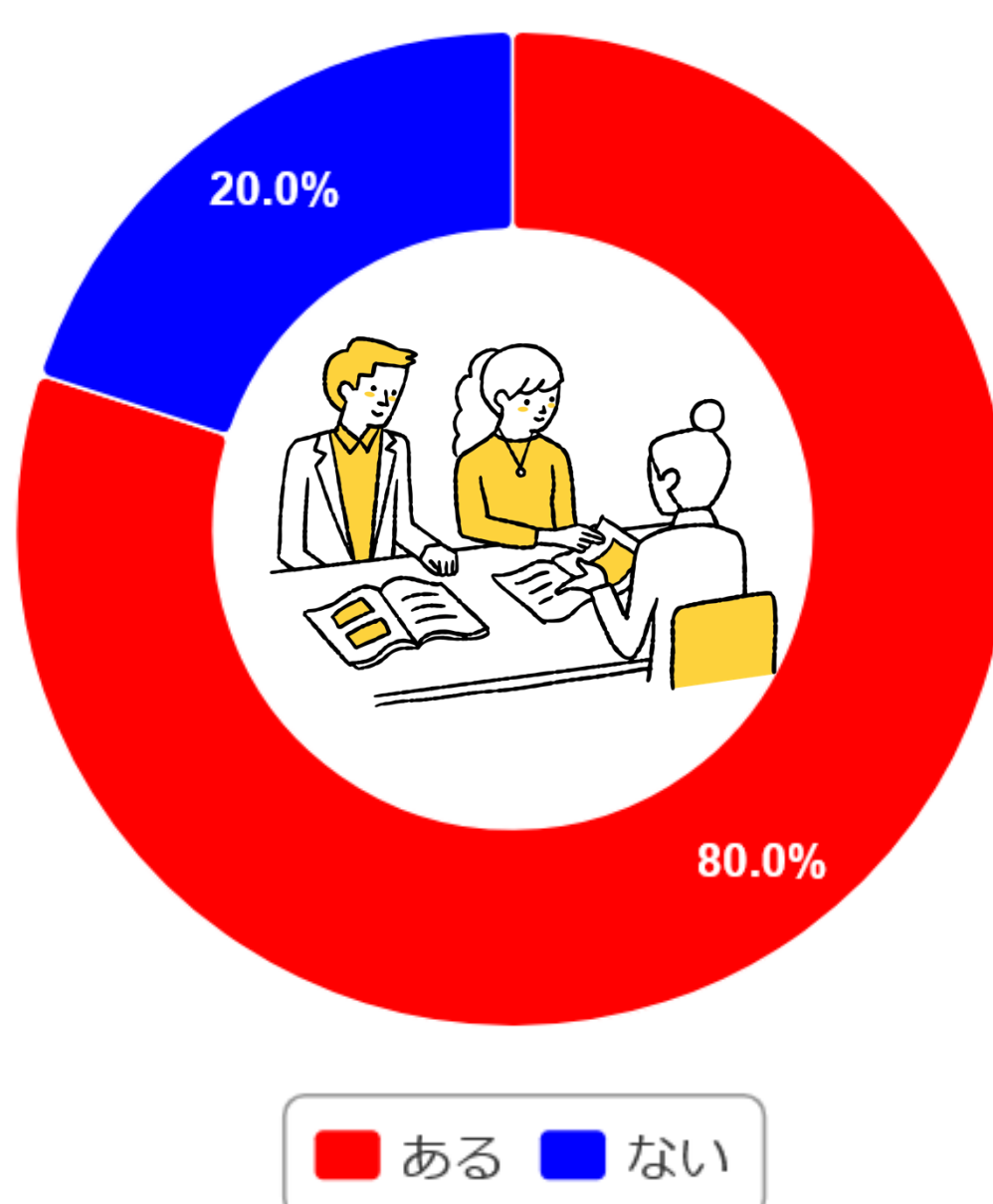
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 院内ルールに基づき対応不可である旨を説明した
- 数量不足の指摘に対し訪問確認し問題ないと説明した
- 利用者へ謝罪し納得いただいた
- 対応や処置への指摘に対し聞き取りと謝罪を行った
- サインに関する指摘に対し過去記録提示で理解いただいた
- 来院対応不可の件を説明した
- サービス内容の相違に対し返金対応した
- 検査結果対応に関する指摘は法的対応で解決した
- 備品破損に対処対応した
- 納品物の相違に対し再制作で対応した
- 合意の上で返金対応した
- 予約対応の指摘に対し状況説明と代替案提示した
- 施術後の不調に対し再来案内で対応した
- 返金条件に基づき対応可否を説明した
- サービス改善要望に対応した
- 義歯不具合に対し調整対応した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 誠実に対応し内容を冷静かつ厳密に判断する
- 症状や原因と改善方法を説明し理解を得て対応する
- クレームの背景を迅速に把握する
- 内容を丁寧に聞き取り謝罪と改善策を明示する

専門家(士業・FP・コンサルなど)



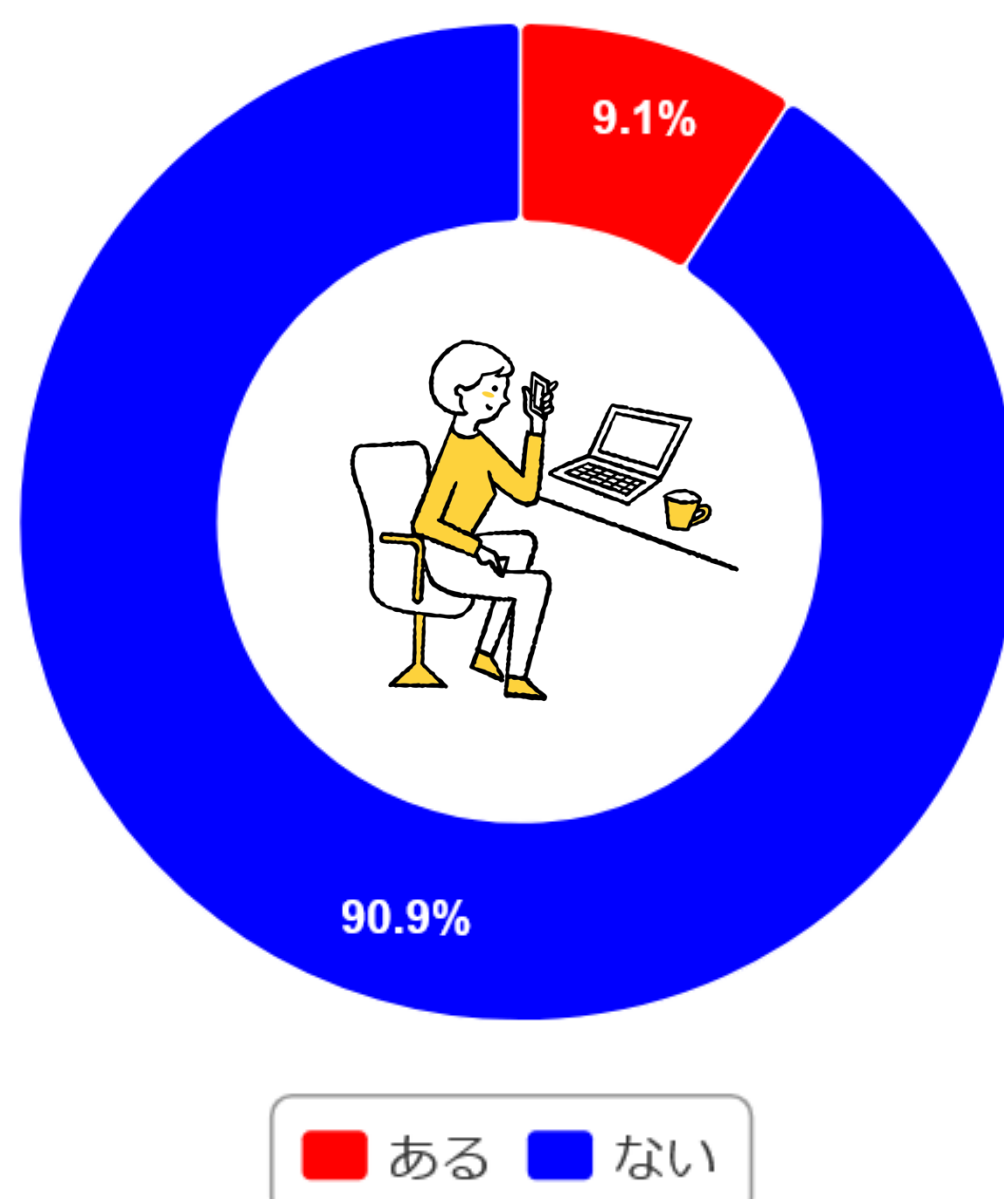
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 請求認識の違いに対し訪問し対応した
- 大きな指摘に対し一般的なフォロー対応した
- 料金に関する指摘に対し対応した
- 保険説明に関する指摘に対し説明で対応した
- 契約内容の指摘に対し調査対応した
- サービス価格に対する指摘に対応した
- 未払による失効に対しルール説明で対応した
- 価格に関する指摘に対し説明対応した

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 業務品質を高め期待以上の価値提供でクレーム発生を防ぐ
- 話を聞きクレームか要望かを見極める

個人投資家



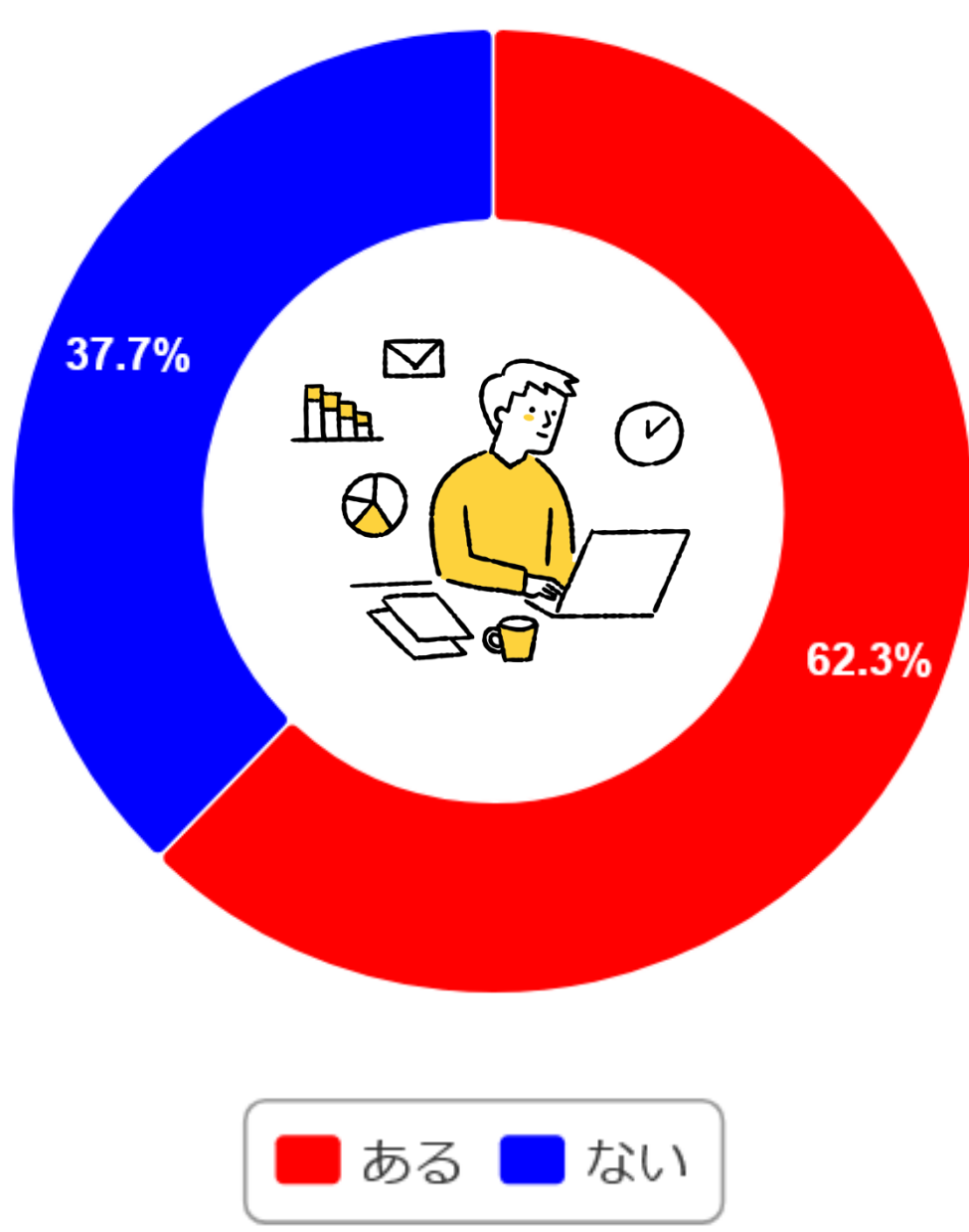
どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 処方箋提出後の調剤待ち時間の遅さに対する指摘

今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 事実確認後に返金や謝罪を迅速に対応する
- 即時対応で誠意を示す
- 対応の遅れが新たな指摘につながるため迅速対応を重視する
- 内容が事実か確認し迅速に謝罪と対応を行う
- 記録を残し冷静に対応する

その他



どのような内容のクレームで、どのような対応を行い、結果どうなったかを教えてください。

- 納期遅延に対し謝罪と進捗共有で対応した
- 内容相違やリスク説明不足に対し対応した
- 品質差異に対し交換対応した
- 品質不足に対し手直しで対応した
- 設備や品質に関する指摘に対し説明対応した
- 予約過多に対し対応方針を示した
- 清掃不備に対し再対応した
- 作業不備に対し無償対応し満足いただいた
- 引き継ぎ不備に対し謝罪と改善で信頼回復した
- 商品状態の指摘に対し交換対応した
- 対応不備に対し改善策提示で解決した
- 個人情報問題に対し謝罪対応した
- サポート内容の不備に対し再説明で解決した
- 設備不良の説明を求められ対応した
- 業務対応不備に対し体制改善で解決した
- 仕上がり指摘に対し再調整で対応した
- レッスン時間遅延に対し対応した
- 料金差異に対し返金等で対応した
- 担当変更に伴う指摘に対し謝罪し関係構築した
- 運営体制の制約を説明し理解いただいた
- 指導方法の指摘に対し改善対応した
- 案内遅延に対し謝罪対応した
- 成果未達に対し対応した
- 製造課題に対し仕様調整で解決した
- 害虫問題に対し業者連携で対応した
- 他者対応の指摘に対し報告と対応した
- 支払関連の指摘に対し説明で対応した
- 接遇指摘に対し訪問謝罪で対応した
- 契約内容相違に対しヒアリングと調整で対応した
- 騒音指摘に対し掲示で対応した
- 仕上がり差異に対し再施工で対応した
- システム不具合に対し対応した
- 対応困難事案に対し撤退判断した

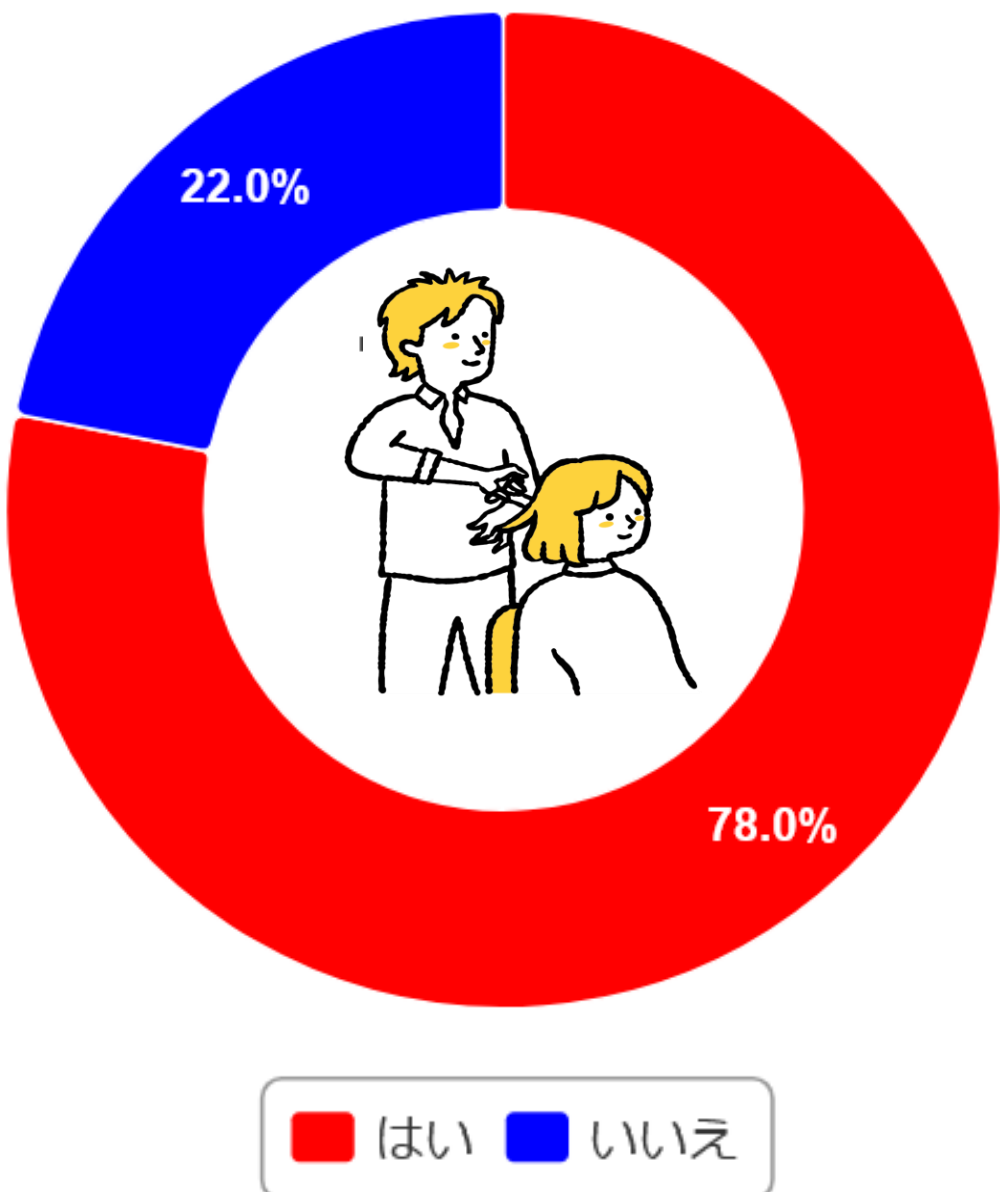
今後クレームが起きた場合、どのような対応方針をとりたいと考えていますか？

- 正当な指摘には真摯に対応し不当な要求には毅然と対応する
- 相手の話に理解を示し冷静に対処案を提示する
- 状況を把握し適切に対応し必要に応じ返金する
- 非がある場合は迅速に是正し説明し非がない場合も丁寧に説明する
- 上位者へ相談し適切な対応を検討する
- 内容を確認し迅速に対応する
- 関係部署へ報告し迅速に対応する
- 相手の要望を把握するため丁寧に聞き取る
- 記録が残る手段で冷静に対応する
- 感情的にならず状況を正確に把握する
- 経緯や妥当性を確認する
- 問題点と解決策を提示し改善につなげる
- 要望を確認し実現可能な提案を行う
- 不具合報告に対し迅速に対応する
- 内容を確認し現地対応する
- 誤りを認め改善に努める
- 被害がある場合は迅速に謝罪し対応する

クレーム対応についてのルールや方針

- あなたは、クレーム対応について「自分なりのルール」や「方針」を持っていますか？

美容業



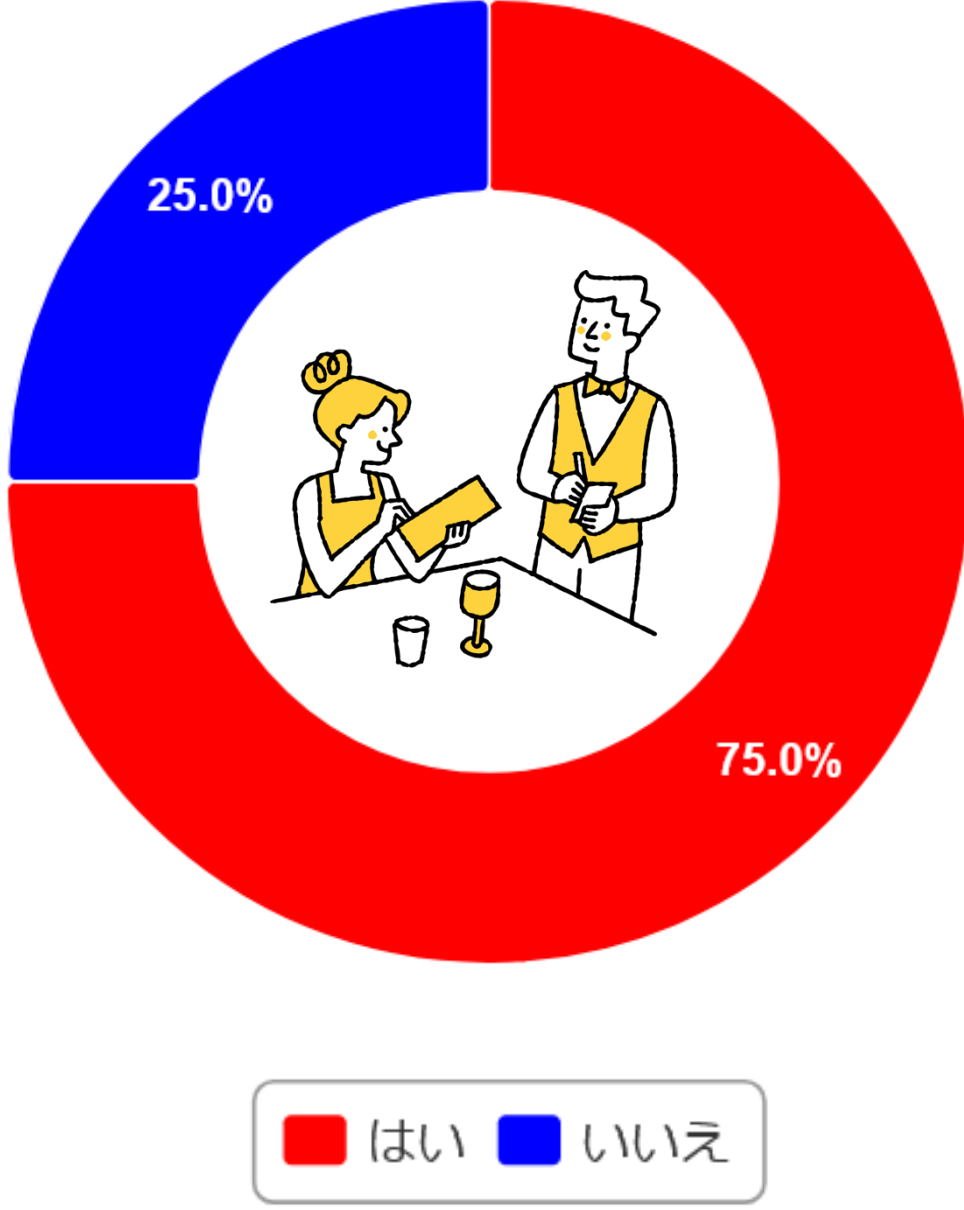
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 初動対応を重視し傾聴と同調と謝罪を行う
- 相手の言い分を否定せず最後まで聞く
- 謝罪し事実確認後に非があれば対応する
- 非がある場合は誠実に対応し非がない場合は毅然と対応する
- 責任者が訪問し直接対応する
- 納得いただけるまでやり直し対応する
- 原因を追求し再発防止策を講じる
- 事前にルールを共有しトラブルを防ぐ
- 失敗は正直に伝える
- 迅速な謝罪と初動対応を行う
- 再来店対応でお直しを行う
- 直接対話で内容確認を行う
- 電話や対面で誠意を伝える
- 技術起因の問題は可能な範囲で修正する
- 同意書で事前合意を取る
- 謝罪と丁寧な説明を徹底する
- 双方が納得できる解決を目指す
- 保証条件などルールを明確化する
- 丁寧な対応を徹底する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 主張すべき点は明確に伝える
- 相手の意見を丁寧に聞き取る
- 親身に受け止めつつ不当な要求には適切に対応する
- ミスがあれば迅速に対応する
- 事実関係を正確に確認する
- 相手の立場で納得できる対応を検討する
- 社内ルールに基づき対応する
- 安易な返金ではなく再対応で満足を目指す
- 相手に応じた柔軟な対応を行う

飲食業



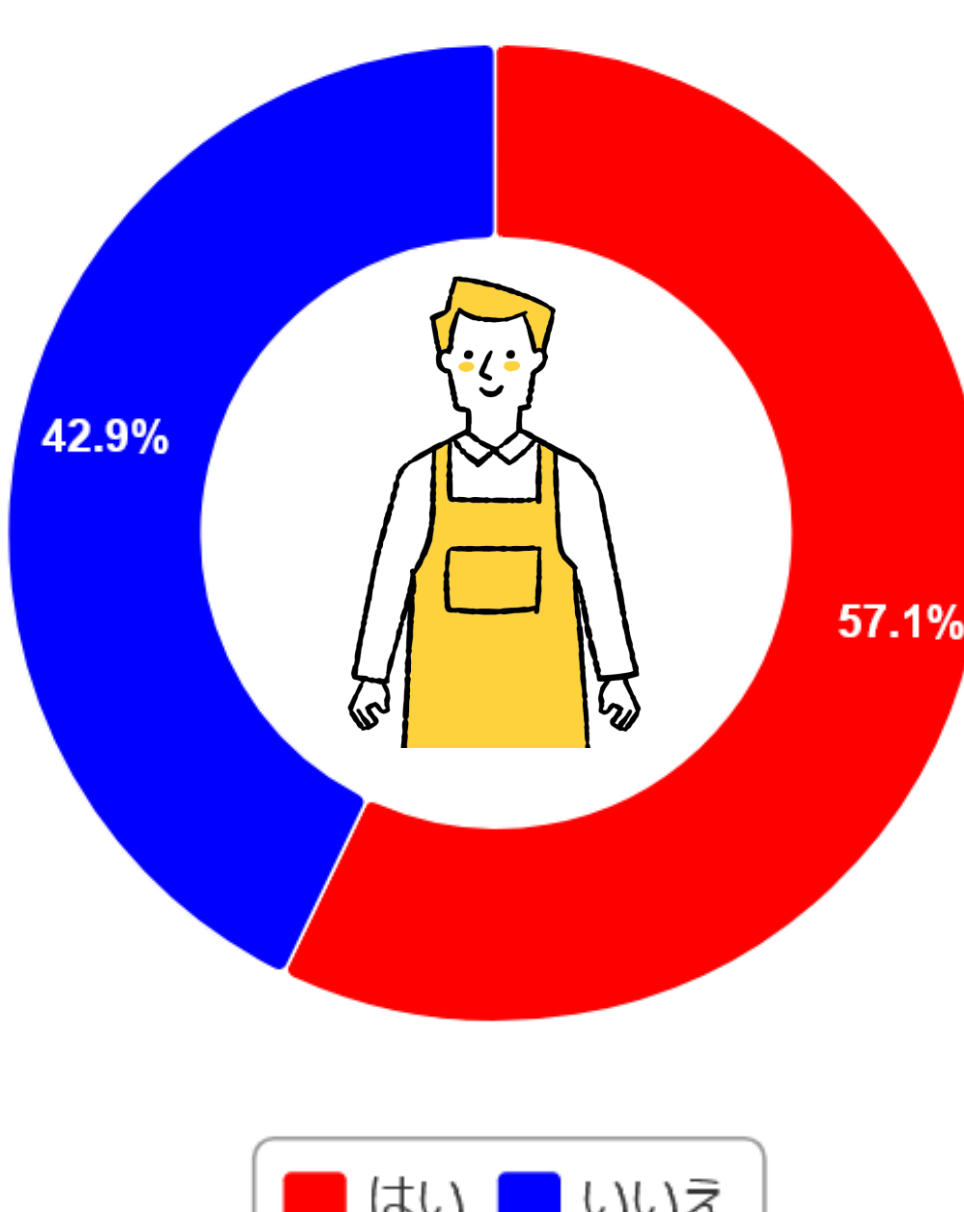
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- その場で迅速に対応し場の雰囲気維持を重視する
- まず丁寧に謝罪し改善困難な場合は来店制限を行う
- 非を認め誠実に対応する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 迅速な謝罪と情報共有と再発防止策の徹底

小売業



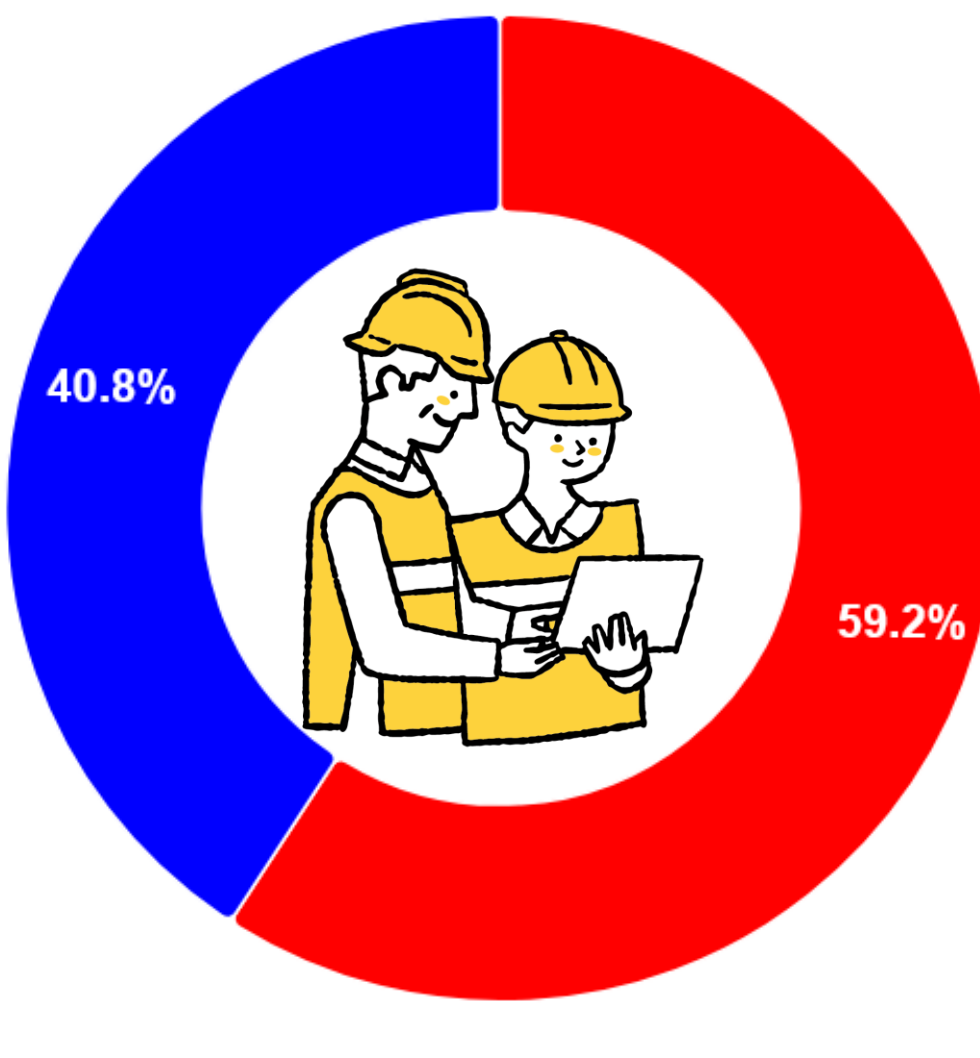
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 迅速に電話や訪問で直接対応し不手際は隠さず対応する
- 内容に関わらず誠意を持って対応する
- 原因を解明し詳細に説明し誠実に対応する
- 顧客第一で丁寧に話を聞き対応する
- 顧客要望に最大限応える対応を行う
- 対面对応を重視し理解を深める
- 許容範囲内で顧客満足を優先した対応を行う

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 品質確認を徹底し再発防止に努める
- 否定的表現を避け丁寧かつ感謝を意識した対応を行う
- 相手の話を丁寧に聞き対応する
- 当日中対応を徹底する
- 状況に応じて柔軟に対応する
- 感情的な相手にも冷静に対応する

建設業



はい いいえ

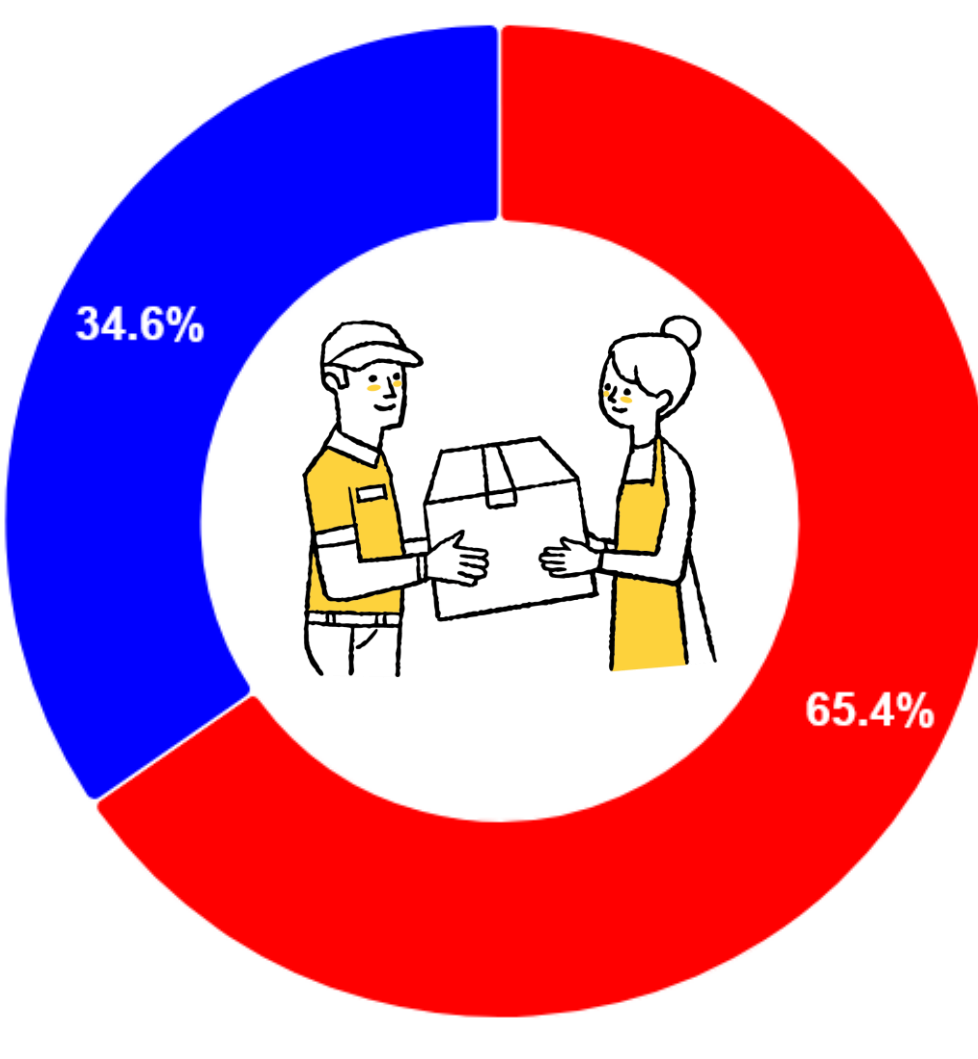
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 丁寧に謝罪し早期解決を図る
- 内容を傾聴し納得まで話し合い迅速に対応する
- 迅速な初動対応を重視する
- 誤解を解くため誠実かつ正直に対応する
- 事実確認を徹底する
- 電話確認後に訪問対応する
- 非がない場合は毅然と対応する
- 誠意を持って対応する
- 対面での対応を重視する
- 相手の発言を否定せず対応する
- 原因を説明し必要に応じて是正対応する
- 相手の感情や背景を理解し対応する
- 虚偽や言い訳をせず迅速に是正する
- 現場に赴き直接対応する
- 迅速対応を徹底する
- 現地で対応可否を明確に説明する
- 不正行為には応じない
- 顧客要望に最大限応える
- 相手の話を聞き謝罪する
- 契約内容を明確化しトラブルを防止する
- 早期対応で影響を最小化する
- 現場で直接説明する
- メンテナンス対応を迅速に行う
- 事前説明を徹底し再発防止する
- 初動対応と現場対応と記録を徹底する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 穏便な解決を目指し必要に応じて事務側へ引き継ぐ
- 相手の話を丁寧に聞き取る
- 関係者へ連絡し指示を仰ぐ
- 冷静に判断する
- 言葉遣いに配慮して対応する
- 内容を受け止め事実確認後に対応する
- 丁寧な説明を行い必要時は上位者へ引き継ぐ
- 迅速に対応する
- 関係者へ共有し指示を仰ぐ
- 余裕ある工程管理でトラブルを防止する
- 事前記録と書面化でトラブルを防ぐ
- 感情的にならず冷静に判断する時間を確保する
- 相手の意見を聞き対応する
- 対話を重ね円満解決を目指す
- 状況に応じ柔軟に対応する
- 現場で迅速に収束対応する
- 指摘内容を明確にする
- 謝罪する

運送業



はい いいえ

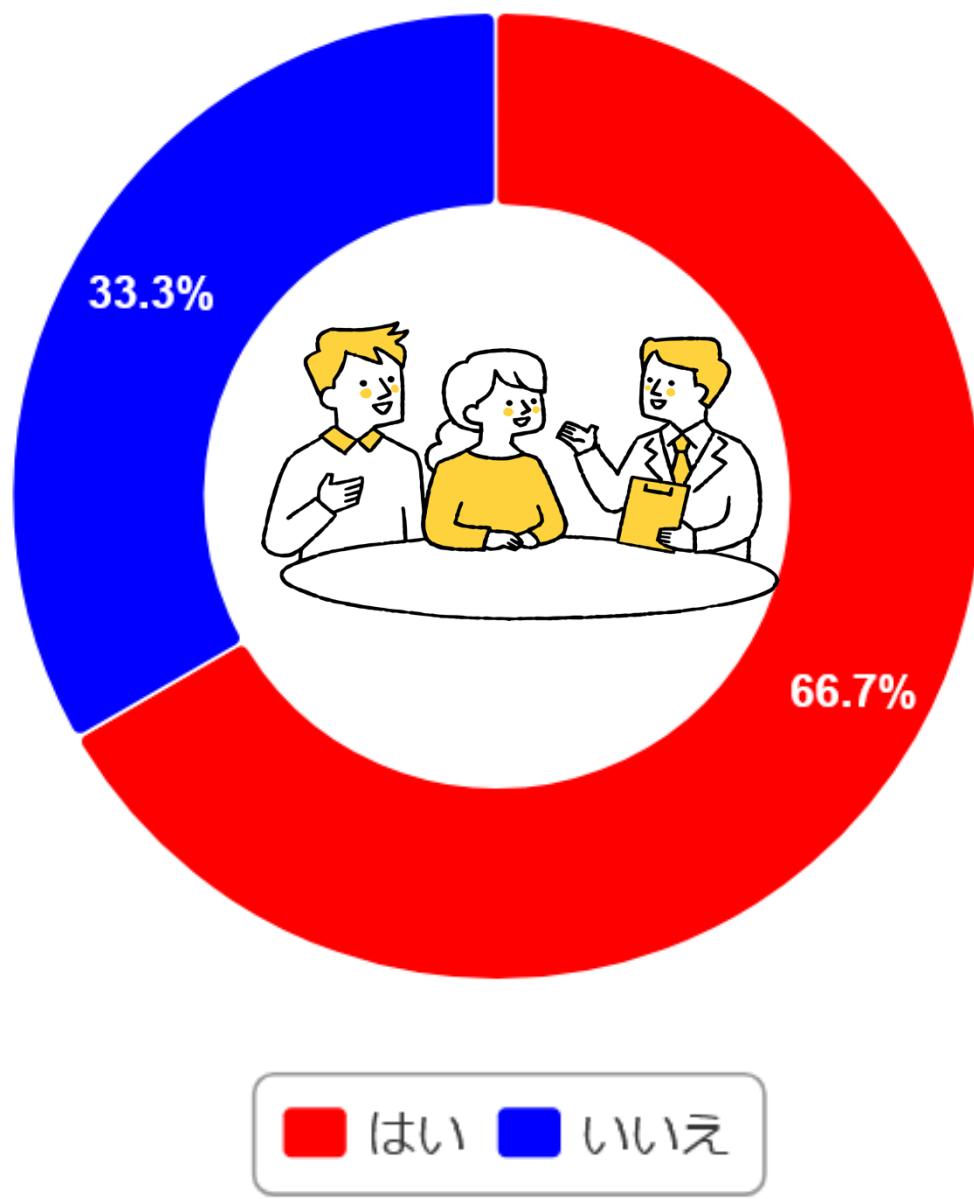
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 直接対話し謝罪後に事情を聞き適切に対応する
- 事実確認を行い問題点を特定する
- 対応範囲を明確にし過度な対応を防ぐ
- 迅速な初動対応で問題の拡大を防ぐ
- 誤配判明時に即対応する
- 時間を置かず迅速に対応する
- 非を認め謝罪し適切に対応する
- まず謝罪し無用な対立を避ける
- 対面や電話で迅速に対応する
- 状況整理と今後の対応策を提示する
- 冷静に対応する
- 現場で状況確認し対応する
- 配送先確認を徹底する
- 内容に応じ謝罪か説明かを判断する
- 言い訳をせず相手の求める対応を優先する
- 傾聴し相手の解決策を確認する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 誠意を持って謝罪する
- 丁寧な説明と納得できる対応策を提示する
- 関係先へ報告連絡相談を徹底する
- メーカーの指示に従い対応する
- クレーム予防を意識した対応を行う

不動産業



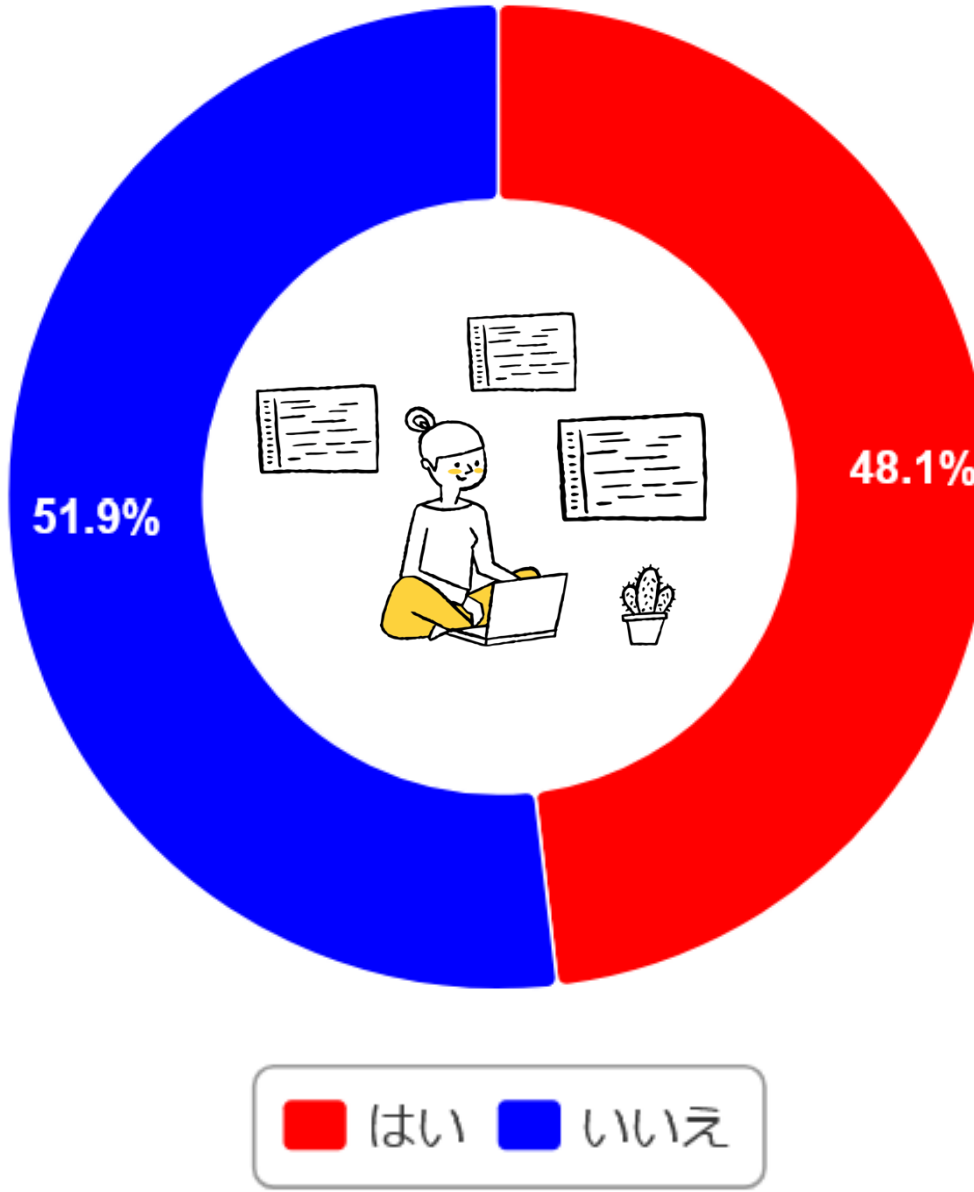
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 相手の話を聞き責任を持ち誠実に説明対応する
- 現状を迅速に確認し速やかに解決し信頼回復を図る
- 対面で詳細を確認し今後方針と着地点を整理する
- 謝罪し相手の理解に努める

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 会社方針に従いチームで対応する

WEBサービス業



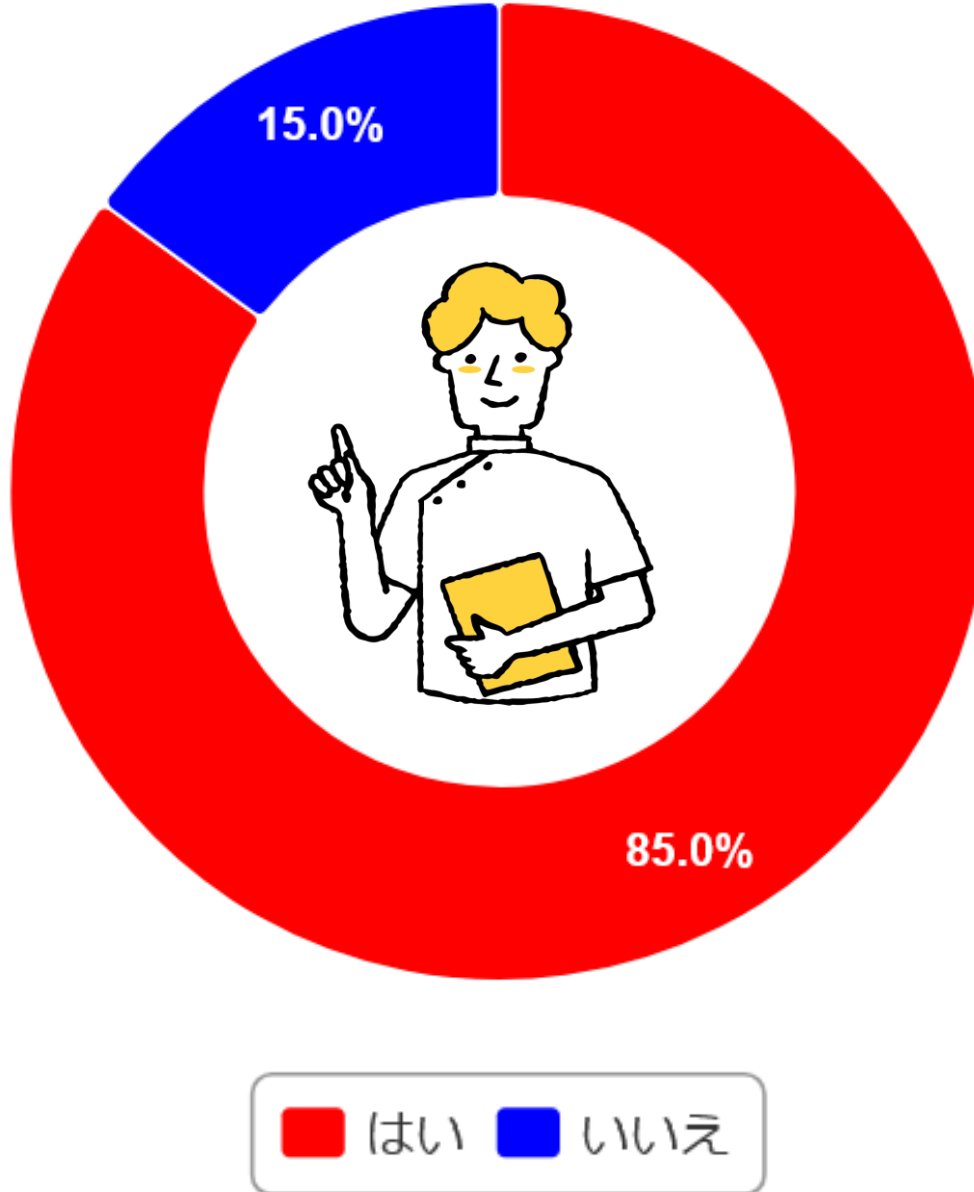
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 事前対策でクレーム発生を防止する
- 金銭関連は対面で対応する
- 対応範囲を明確にし限界は明示する
- 迅速かつ誠実に対応し信頼維持と再発防止を行う
- 迅速な連絡と謝罪と状況説明を徹底する
- 相手の主張に一理あれば受け入れる
- 初期対応を最小限にし不当案件は取引停止判断する
- 伝えるべき点を明確にし誠実に対応する
- 相手を否定せず傾聴する
- 迅速対応と共感を重視し信頼再構築を図る
- 内容を見直し妥当であれば修正する
- 責任範囲を明確にし過剰対応を避ける
- 納期遅延に対し謝罪と代替提案で信頼維持する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 悪質性の判断基準を設ける
- やり取りを記録として残す
- 基本は謝罪対応を行う
- 相手の主張や不満を確認する
- コミュニケーションを明確にする
- 会社ルールに従い対応する
- 初期段階で事実確認を行う
- 報告フローを事前に定める
- 原因を調査する
- 相手の話を丁寧に聞く
- 迅速な一次対応と改善策提示の仕組みを整える

医療業・福祉業



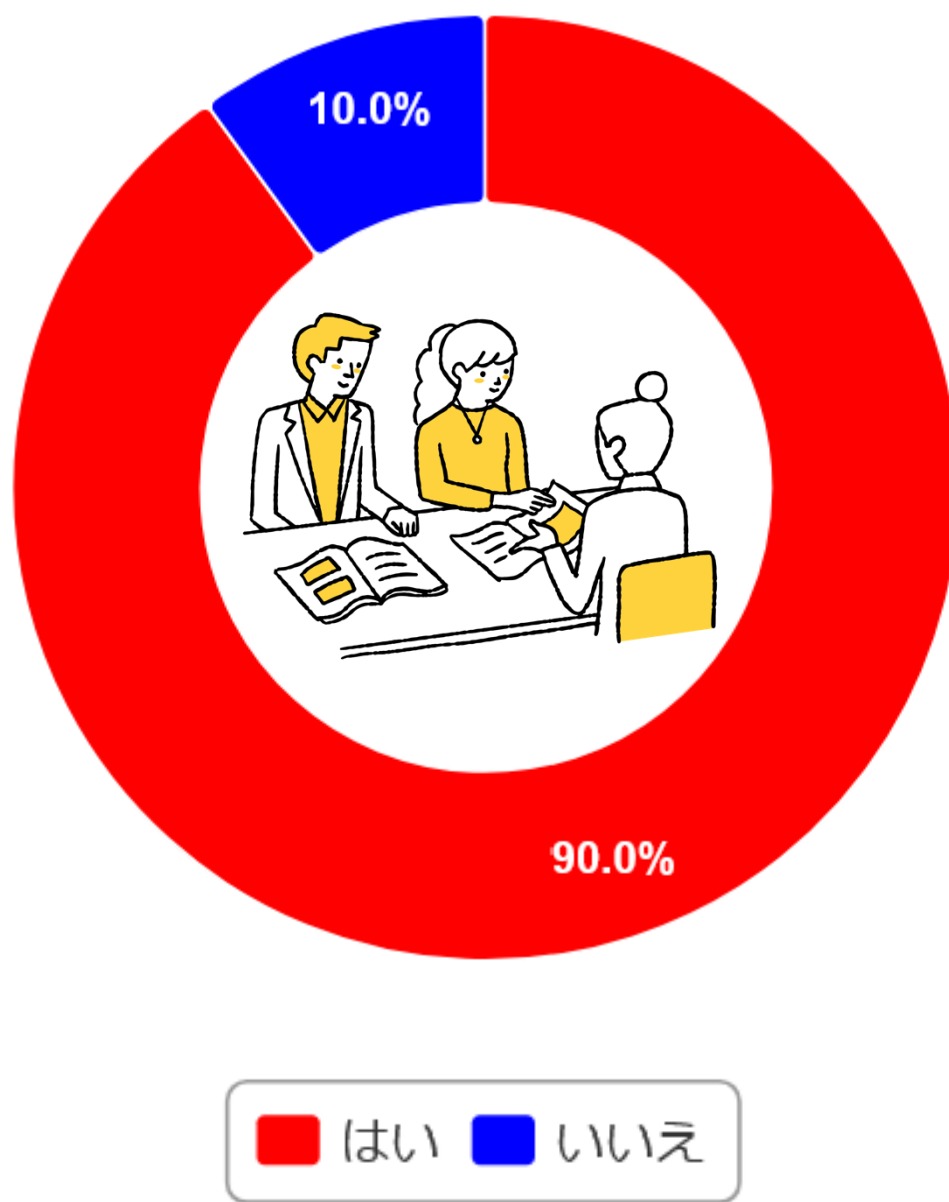
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- チャット対応でも寄り添う姿勢で対応する
- 相手の話を丁寧に聞き取る
- 過度な要求には対応しない
- 上位者へ報告し指示を待ち迅速に共有対応する
- 証拠を残し提示できる体制を整える
- 第三者を交え記録を残す
- 指摘を改善機会として活用する
- 悪質対応は専門家へ相談する
- まず場を落ち着かせる対応を行う
- 対応時間を管理し長時間対応を避ける
- 非があれば迅速に謝罪し対応する
- 謝罪は必要性を判断した上で行う
- 相手の不安や不満を理解し説明する
- 別視点で原因を探り改善対応する
- 重要時は電話で確認対応する
- 双方の意見を踏まえバランスよく対応する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 冷静に判断し落ち着いて丁寧に対応する
- 相手によらず一貫した対応を行う
- 傾聴と共感と謝罪の上で解決策や代替案を提示し記録共有で再発防止する

専門家(士業・FP・コンサルなど)



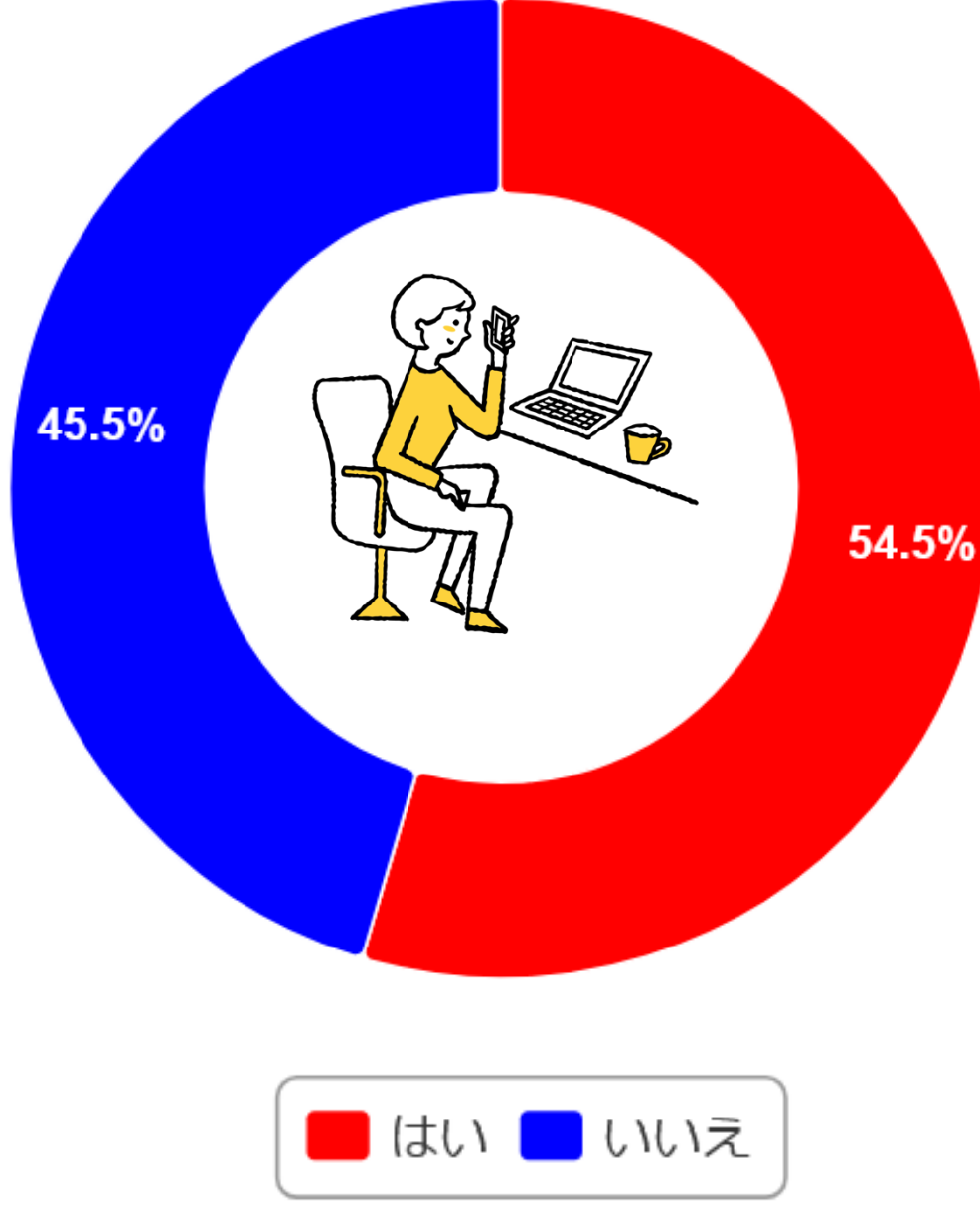
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 現地訪問で迅速に初動対応を行う
- 初動はスピード重視で期限内対応を徹底する
- 相手の主張を聞き契約内容を説明し必要に応じ値引き対応する
- 事前確認と要件定義でクレーム発生を防止する
- 法令遵守と資料提示を徹底する
- 事実確認のため記録を残す
- 対面や電話で説明し改善対応につなげる
- 定められたルールに従い確実に対応する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- とにかく相手が落ち着くまで話を聞きまくる

個人投資家



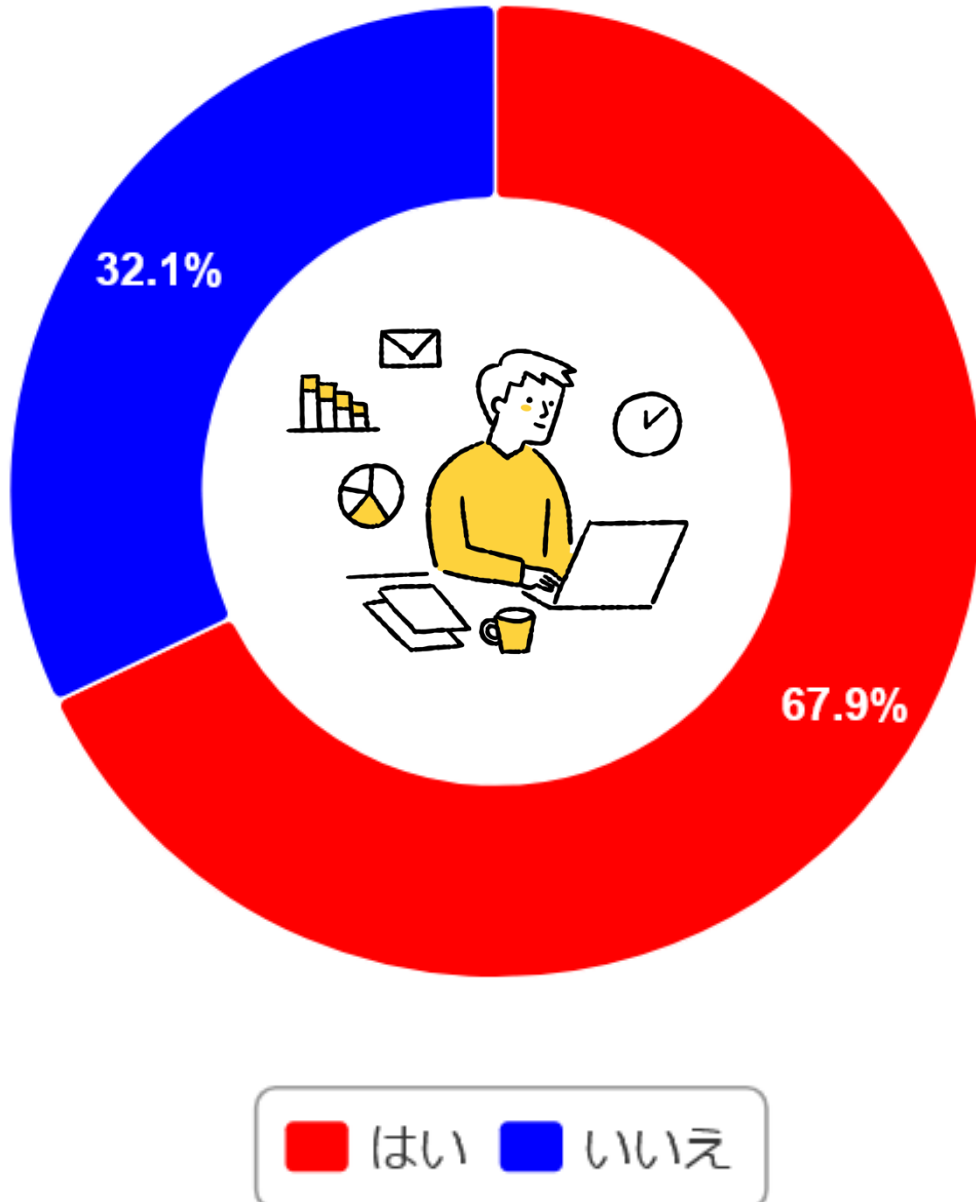
そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- 進捗状況を随時共有し不安を軽減する
- 初動の速さと内容確認と調査報告を徹底する
- 迅速対応と傾聴を重視する
- 事実であれば損失があっても誠実に対応する
- 感情的にならず冷静に対応する

今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- クレームごとにマニュアル化し迅速かつ誠実に対応する
- 正当な指摘には誠実に対応し業務改善につなげる

その他



そのルールはどのような内容で、あなたの業務や業界の中でどう活かされているか教えてください。

- こまめに連絡し現状と予定を共有する
- 迅速に対応する
- 即時対応し可能な限り現地対応する
- 対応時間を管理し内容整理後に対応する
- 不当要求には応じず代替案で対応する
- 要望を把握し成果物に反映する
- 解決困難時は専門家へ相談する
- 非があれば謝罪し対応し不当案件は対応を制限する
- 事前待機や傾聴で円滑対応を図る
- 電話で謝罪し迅速に対応方針を伝える
- 事前合意を明確化しトラブルを防止する
- 迅速かつ誠実に対応する
- 相手の意見を否定せず聞く
- 内容整理し当初意向に基づき対応する
- 悪い情報は早期に共有する
- 対応困難時は他部署へ相談する
- 謝罪と迅速対応と継続フォローを行う
- 電話対応で柔らかく伝える
- 共感を持って迅速対応する
- 対面や電話で謝罪する
- 問題点を整理し合意形成する
- 対応範囲を明確にし過剰対応を避ける
- 柔軟かつ誠実に対応する
- 謝罪と改善と不当対応の線引きを行う
- 非を認め虚偽なく対応する
- 十分に傾聴する
- 適切な手段で継続的にコミュニケーションを行う
- 仕様外要望も可能範囲で対応する
- 管理会社へ連携し対応する
- 解決策を提案し再発防止につなげる
- 迅速かつ丁寧に誠実対応する
- 電話で要望を確認する
- 第三者視点で整理し対応する
- 法令や常識に基づき対応する
- 不満の原因を把握する

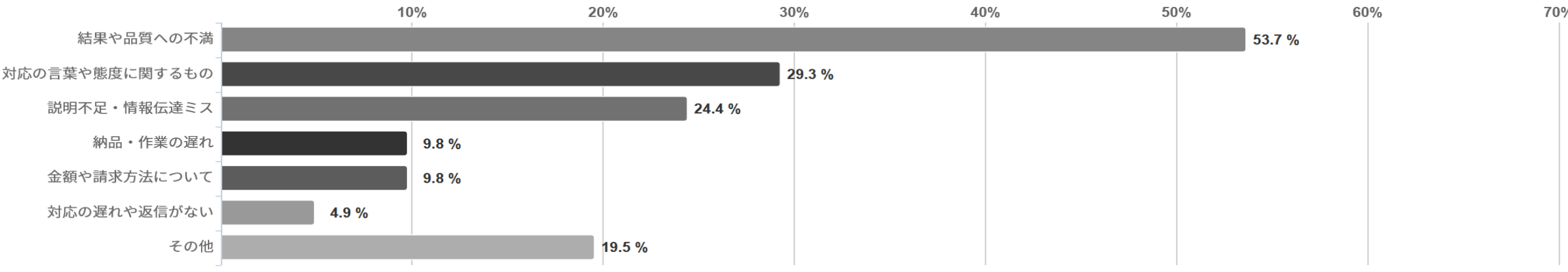
今後ルールを作るとしたら、どのような内容があなたの業務・業界にとって有効だと思いますか？

- 相手の意見を傾聴し誠実に対応する
- ルールを明文化し冷静に対応する
- 言葉遣いに配慮し対応する
- 複数人で対応する
- 冷静に説明する
- 時間を置き冷静に説明する
- 感情的にならず状況を正確に把握し対策を検討する
- 第三者を交えて対応する
- 経緯や妥当性を確認する
- 内容を確認し対応可能な範囲で対応する
- 誤りは認め改善に努める
- 相手の感情を受け止め落ち着かせる
- 対応内容の一貫性を保つ

クレームが起きやすい内容

- あなたの業界や仕事では、どんな内容のクレームが起きやすいですか？

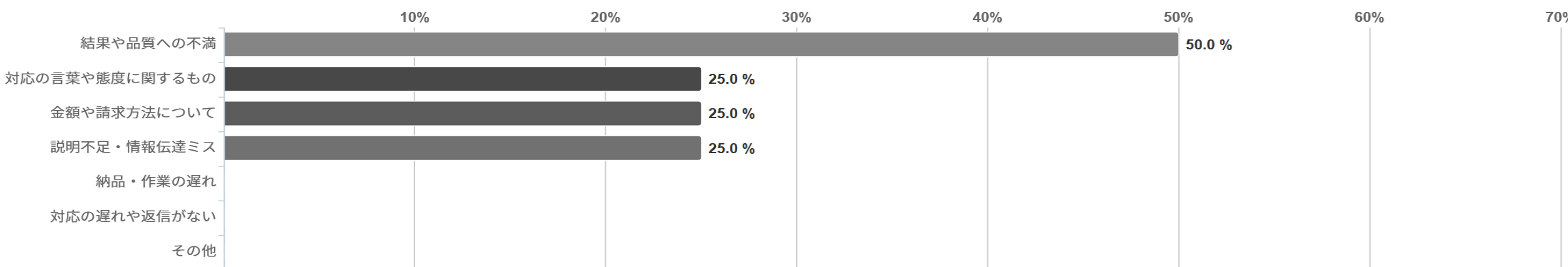
美容業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 言葉のみでのやり取りではなく、必ず画像や具体的な図などで共有をする
- お客様のプライバシーは守る
- 最初に何度か確認し、できる・できないを最初に伝える
- 内容によっては、しっかり改善する
- カルテなどに細かく記録し、スタッフ同士で情報共有して再発防止している
- 作業テーブルを常に清潔に保ち、カウンセリングをしっかりと行い、アレルギーが疑われる場合はパッチテストや時にはお断りする
- できない事ははっきりとできないと伝え、「難しい」などの表現は使わずに「できません」と伝える
- 危険性は必ず施術前に伝える
- なぜその問題が起こったのかを検証して、やり方を改善する
- 失敗した事も細かくカルテに記入し、やり直しのプロセスもしっかり記入している
- 来店から1週間以内であれば無料でお直しできる旨を伝えている
- コミュニケーションをとり、先にしっかりと説明する
- 施術前にしっかりと説明をし、リスクがありそうなお客様には同意書を書いてもらう
- 失敗した事を誤魔化さず正直に伝える
- お客様の不快な思いを持たせてしまったことへの謝罪を最優先に考える
- 金額についてはわかりやすく提示し、失礼がないように敬語を使う
- スタッフがいる場合は1人で解決せず共有している
- 分かりやすく説明して納得してもらい、できないものはやらない
- 出来る限り話を聞く
- 初めにビフォーアフターの確認をしっかりとする
- カウンセリングをしっかりと、お客様とスタイリストのイメージが一致している事が必須
- 結果を最良にするために常に技術を磨く
- 早めに対応し、施術前に確認をしっかりとする
- お客様の希望を丸呑みにせず、リスクをしっかりと伝えた上で施術する
- 新規のお客様のクレームが多いため、カウンセリングを丁寧にするようスタッフ全員が意識している
- 技術の向上を日々はかる
- カウンセリングの徹底
- お客さんとのカウンセリングで意見や仕上がり具合のイメージを共有し、ビジュアルを使って認識のズレをなくす
- 保証期間などを設けた
- イメージの共有をしっかりと、可能な部分と不可能な部分をしっかりと説明する

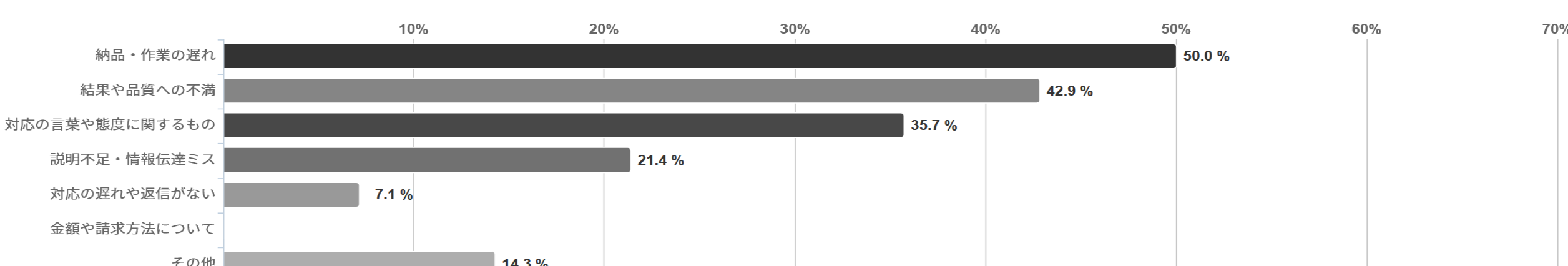
飲食業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- スタッフ教育の徹底と説明手順の標準化
- 常に調理場を綺麗に保ち、確認を徹底する
- 接客態度については、しっかり改善できるよう教育している

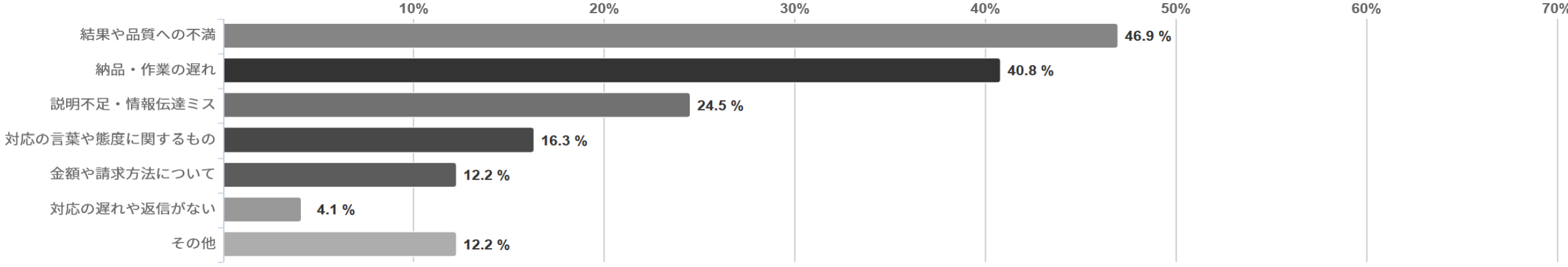
小売業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 記録を残し、事前の確認を徹底する
- 検品を強化・徹底し、それでも問題がある場合は仕入れ先に改善を求めたり、必要であれば仕入れ先を変える
- 検品を丁寧に行う
- 仕事を抱えすぎないように調整する
- 接客は丁寧にし、賞味期限チェックを毎日行う
- 決められた日時に商品が届くよう細心の注意をし、アプリによるアラートも併用している
- 配送遅延が多い国に発送する際には事前にお客様に説明を行い、同意の上で商品を発送する
- 再発防止として商品の破損が多い配送業者は使用しないようにしている
- 従業員への伝達内容を明確にした上で、LINEだけでなくメモなども利用して共有している
- 実際よりもハンドリングタイムを長く設定している
- 接客のマニュアル化と異物混入防止のための複数回チェックを行う

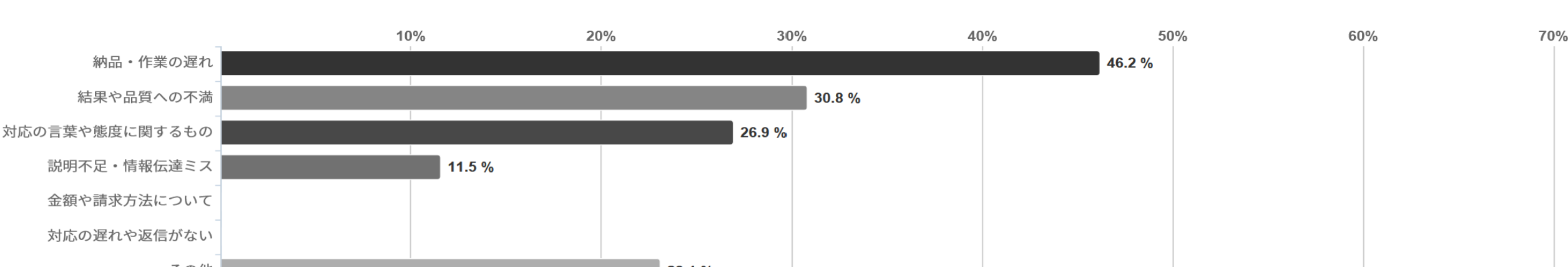
建設業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 毎週リーダーミーティングを行い、再発防止策や今後のやり方について話し合っている
- 毎月、定例教育を行っている
- わかりやすい説明を行い、必ず確認をしている
- 作業時間の厳守や近隣の方々に迷惑にならないよう心掛けている
- 工事が終わってからの仕事の見直しをしている
- 品質の結果についても予測できることは見積段階で事前に説明している
- 人が作る物なのでより慎重になり、丁寧な作業をしている
- 工事内容は事前に丁寧な説明を心掛け、お客様にもイメージしてもらう
- 写真等を添えて丁寧に説明する
- 常に報告・連絡・相談をしている
- 材料の確認を必ず行い、現場の遅れを防いでいる
- お客様との徹底した確認作業をしている
- 施工前に連絡して確認した後に施工するようにしている
- 作業の遅れには応援を入れて人数を確保し対応している
- 細かく納得していただけるまで説明する
- お客様にはこの作業を行ったらどうなるかをしっかり説明している
- 1日の作業の進み具合を報告し、社長・上司による現場確認も行っている
- 必ず余裕を持たせた日時設定をし、納品日等は複数人で共有する
- 金額を明確化して分かりやすくしている
- 仕上がりに直結する作業は時間をかけてでも丁寧に行う
- 綿密な打ち合わせと納期・工期の確認、施工時のキズや汚れにも注意している
- 工程に余裕を持ち、前後することがある旨を事前に説明しておく
- 現場作業が近隣に迷惑がかからないよう心掛けている
- 職人さんと連携をとり、予定通りに現場を進めている
- 挨拶・言葉遣い・打ち合わせ内容の書面確認・施工後の最終確認を2人以上で行っている
- 施工後の商品の特徴を説明している
- 仕上がりのイメージをお客様に伝えてから行い、見積もり内容の必要性もオープンに伝えている
- 必ず電話連絡を細かくしている
- 納期は余裕ある工程にし、遅れそうな時は早めに共有する。追加が出た時点で説明と了承を得て、写真やLINEで工事を見える化している

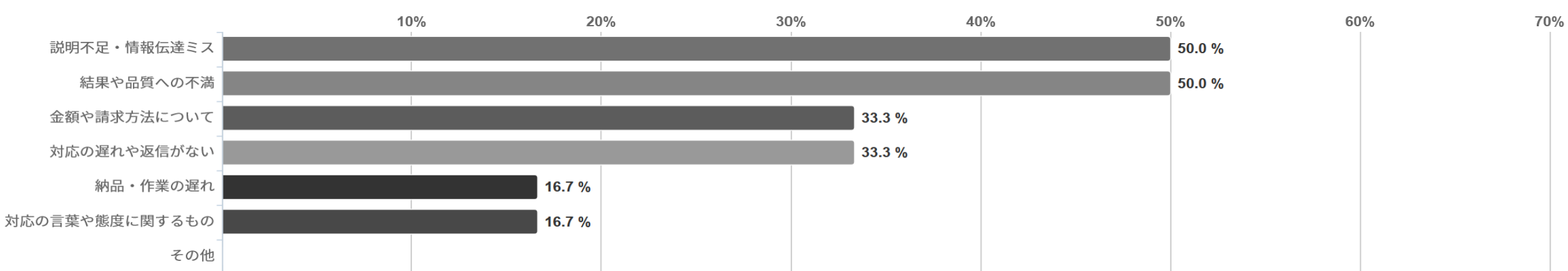
運送業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- クレームがあれば都度指導する
- 日付指定・時間指定を守り、誤配では住所の確認を徹底する
- 店舗での内容確認と緩衝材の使用を行っている
- 事故を起こさず、納期に間に合うよう早めに動くようにしている
- 誤配達はヒューマンエラーのため、判明次第速やかに対応する
- 対応マニュアルがあり、定期的にチェックしている
- 積込前に納品書・品物・数量のダブルチェックを行い、後日納品にならないよう徹底している
- 誤配防止のため、積込み前に町番分け・住宅地図確認・不明な場合は事前確認を行っている
- 集荷・納品時間は必ず幅を持って伝え、ギリギリの場合は安全運転・法令遵守を伝える
- とにかく確認を徹底して行う
- 誤配したら自身で対応し、ミスをしないよう意識を向上させている
- お客様の前では、どんなことがあっても嫌な顔をせず対応する
- 指差し確認をし、先入観での行動をしない
- 納品の遅れはわかり次第お客様に連絡し、損傷の場合はお客様と一緒に確認した上で受け取り判断をしてもらっている

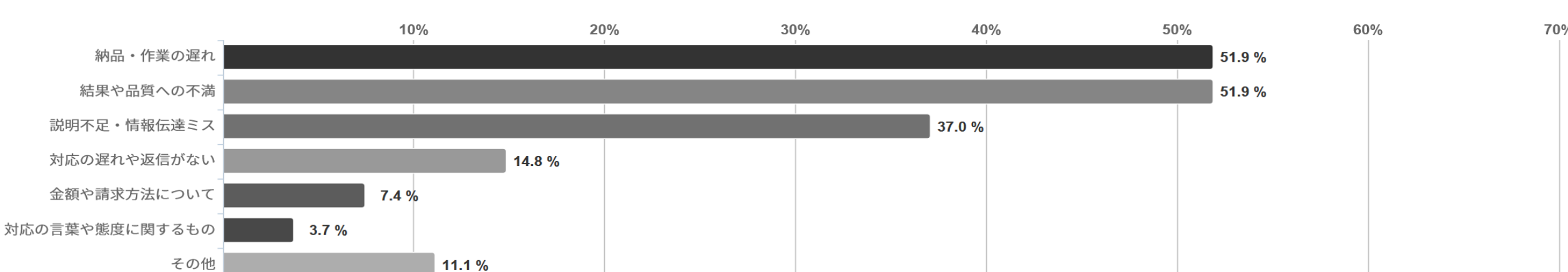
不動産業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 事前に何回も話し合いをし、コミュニケーションをとる
- 思い込みで仕事をせず、ダブルチェックを必ず行う

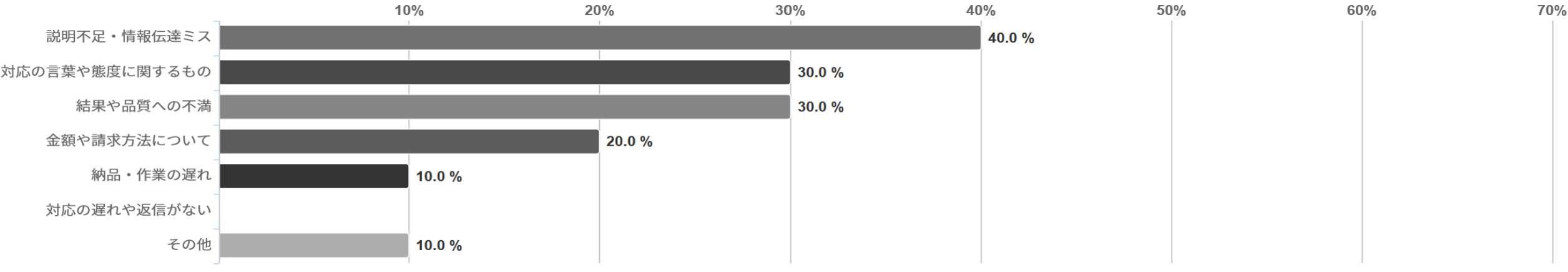
WEBサービス業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 漏れがないようにし、成果保証をつけている
- 電話で会話した内容はメール等の形に残るもので認識齟齬がないか確認を取る
- 認識の齟齬が生まれやすいため、事前に要点をまとめて共有する
- どの工程で遅延が発生しているかを早い段階で伝えておく
- 進捗の可視化と定期報告で遅延を早期発見し、対応を強化している
- 事前にテストを行うようにしている
- 発送ミス・商品選択ミスなど、複数人で必ず最低2回以上確認している
- システムテストをしっかりと行い、品質向上に努めている
- 要件定義の徹底と事前確認を取り入れている
- 契約書など文書で記録を残している
- 品質に関しては再査体制の整備とチェックリスト作成を行っている
- 単価交渉の際は1ヶ月前に伝えておくなど、急な変更とならないようにしている
- スケジュールはバッファ込みで提示し、初回打合せ後に認識のすり合わせシートを送付する。途中確認を複数段階で設け、自動返信などで放置していないと伝える仕組みを作っている
- 説明内容があいまいな場合は、認識合わせを行っている
- 途中段階で進捗を報告する
- 提案内容を文章や画像で共有し、「できること・できないこと」を最初に明確に伝えることで行き違いを減らしている

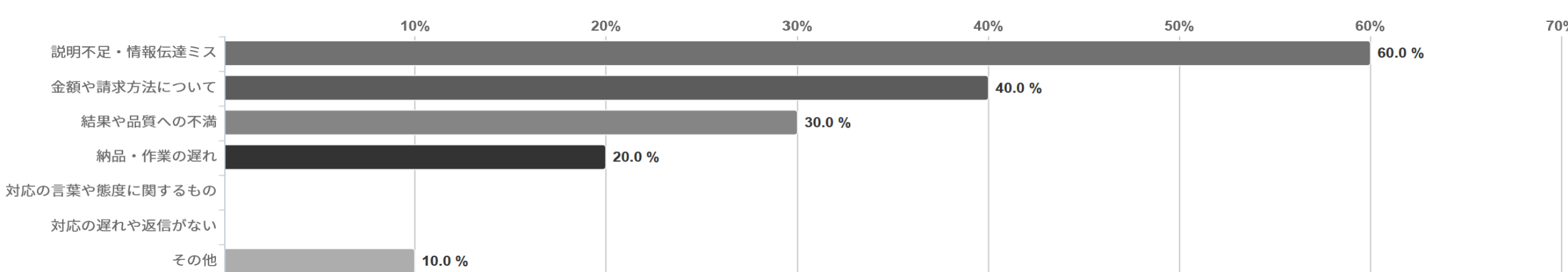
医療業・福祉業



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 処方と診断書の確認は診察内でしつこいほど行う
- 事前にどれくらいの時間がかかるかを説明する
- 予め文書で説明し、納得してもらう
- 報連相をする
- 全ての請求作業の内容をスキャンデータで残している
- 事前に契約書を結ぶ
- 期待値を上げ過ぎず、どこまでできるかを提示する
- 問題行動を起こしそうな患者は電子カルテ・紙面で院内共有し、対応に特に注意している
- 問題提起されたらすぐにフィードバックし、今後の対応を話し合う
- 迷った場合は必ず聞いてから進めるようにしている
- 話を聞いていなかったり理解できない場合に備えて、書面でサインを取っておく
- 技工物は朝チェックし、本日分が届いているか確認する
- 反応が起こる可能性や注意事項を書面で確認し、プリントを渡している
- 介護保険制度や契約内容を超えたサービスは提供できないことを契約締結時に説明している
- 事前にしっかりと説明し、納得していただいた上で治療を進めている
- 承諾書の確認と血液型の確認を行っている
- どの職員が対応しても同じように回答できるよう職員同士で情報を共有し、難しい場合は上司が対応を代わる

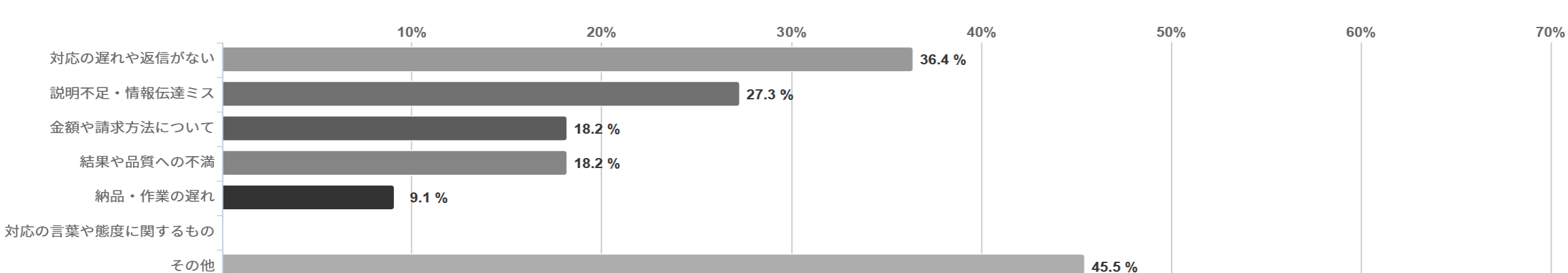
専門家(士業・FP・コンサルなど)



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 迅速・丁寧に説明する
- ノートやカレンダーで管理する
- 料金はあくまでイメージであり受給額によって増減する旨を必ず説明するようになった
- 人為的ミスを防ぐため、機械的なチェックに加え人間によるダブルチェックを行っている
- 納期遅れは法的問題にもつながるため、スケジュール管理を厳格にしている
- 後から何を言われてもよいように話した内容を文面で記録している
- 面談歴・説明をした証をしっかりと紙で残している
- サービス面の見直しによって質を向上させている
- 顧客が加入後も担当者から連絡が少ないと不安に感じるため、年賀状などでフォローしている
- なるべく専門用語を使わないようにしている

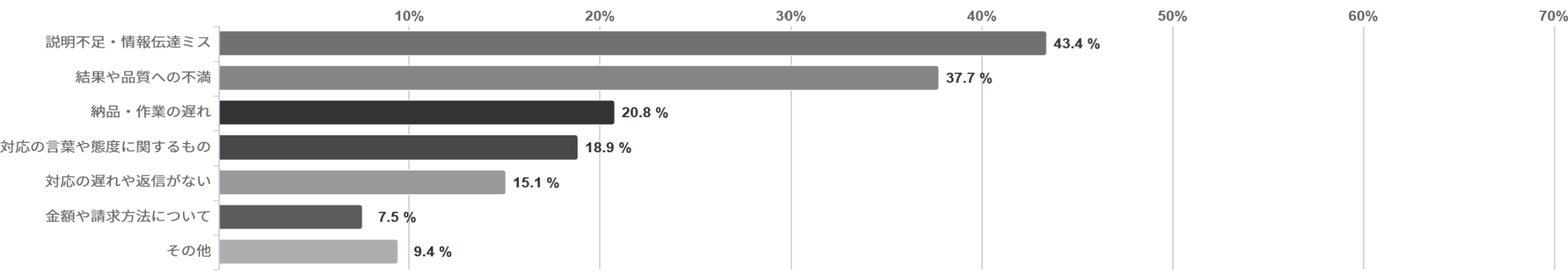
個人投資家



あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- 事実確認に時間がかかっても報告を怠らず、回答期限などを設ける
- 安全性を担保している取り組みを顧客にわかりやすく伝える
- 暗号資産業界は自己責任の業界であることを必ず説明し、海外取引所の対応の悪さについても事前に説明する
- 複数人でチェックするようにしている
- 細かく工程を説明している

その他



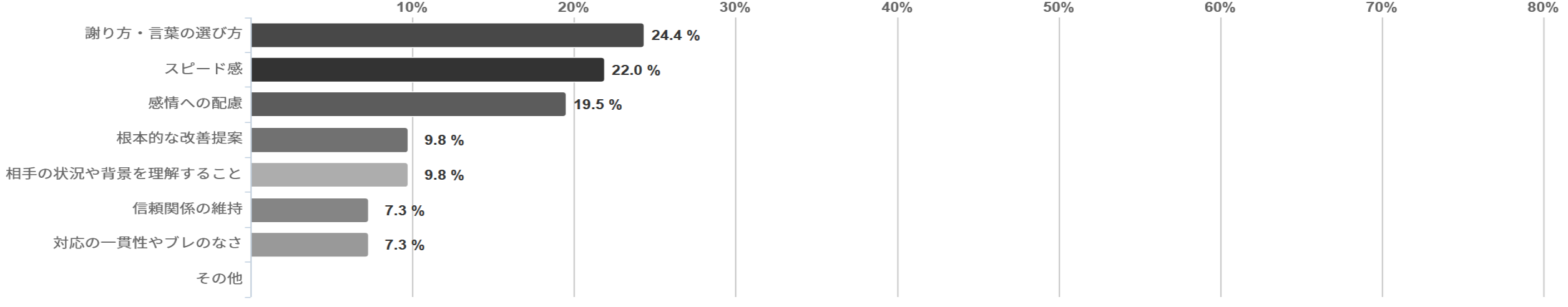
あなたの現場や業界で取り入れている再発防止策・業務上の工夫があれば教えてください。

- その他（各50字要約）
- 事後にグループで原因と改善策を共有している
- 遅延発生前にお客様へ連絡し、新たな納品日の了解をとる
- 進捗報告を適切に行い、遅延や問題を前もって認識してもらう
- 品質管理を徹底する
- 契約書・仲介業者の活用と、作業内容の十分な理解を得た上での契約を徹底している
- 納品時は必ず受け取り確認や追跡できる手段を使う
- 相手が気になりそうな箇所は時間をかけて丁寧に清掃する
- 期日・作業内容・ゴールを事前に明確にしておく
- 抜け漏れが減るよう工程を見直し、手入力を減らして自動化している
- 各作業前に都度報告し、最終確認も徹底している
- 時間指定は必ず厳守している
- 問い合わせは連携して迅速に必要な対応ができる体制にしている
- 契約時・保全対応の詳細をその都度記録している
- 活動記録を都度取り、接点のあったお客様には特に気を配っている
- チームでの報連相を徹底している
- 優先順位を設定して迅速に対応し、メンバーには報告作法を教育しレビューしている
- 細かくコミュニケーションをとるようにしている
- 仕上がりをしっかり確認してもらい、最初のカウンセリングを細かく行っている
- 普段から他講師と情報共有をするようにしている
- 自らが十分に理解した上で、お客様にしっかりと説明できるようにしている
- 定期的に連絡を取り、直接お会いするようにしている
- コスト・スケジュール・コミュニケーション・品質をプロジェクト管理している
- 開発工程を先方に明確に伝え、金額は前もって認識を擦り合わせておく
- スタッフには決まったこと以外を言わず、質問は管理者が対応する体制にしている
- 想定外の出来事を学びとして客観的な基準を設定し、都度周知している
- 不満をためないようフィードバックを都度受けるようにしている
- クレームはカスタマーサポートが受け、分析後に内容に応じてタスクを振り分け対応している
- 依頼はなるべく早く対応し、時間がかかる場合は事前に連絡して承諾をもらう
- メリットだけでなくデメリットも丁寧に説明するよう心掛けている
- 迷う報告事項はまず報告し、忙しい時もメールで最低限お詫びをしておく
- 顧客のニーズに合わせて対応を柔軟に変えている
- 実績のない案件は起こりうる事柄を事前にお客様へ説明している
- 書類見直しや入力確認を徹底し、金融商品の説明はとにかく丁寧に細かく行っている
- 社内情報共有を強化し、外国語コミュニケーションでの齟齬がないよう気配りする
- 要求だけの不満は聞かず、どうしてほしいかという前向きな要求は検討する
- 接客態度・言葉遣い・契約内容のケアレスミスを防ぎ、理解の徹底を図っている
- 説明不足が起きないようメールでやり取りを残している
- クレームの原因と今後の対策をスタッフ全員で話し合っている

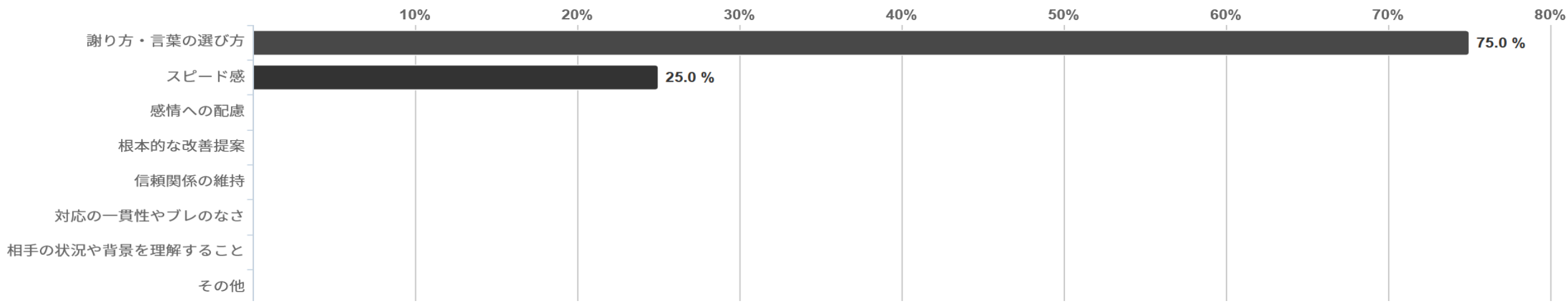
クレーム対応の中で大事にしていること

-クレーム対応の中で、あなたが事業主として**最も**大事にしていることは何ですか？

美容業



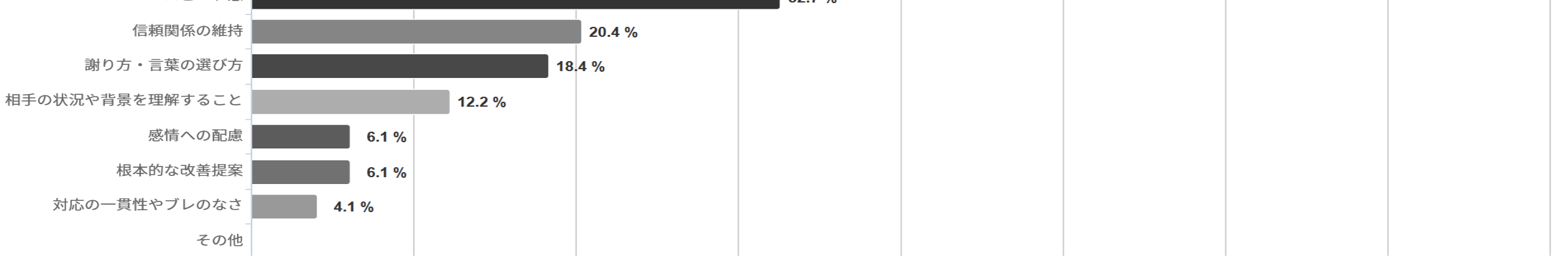
飲食業



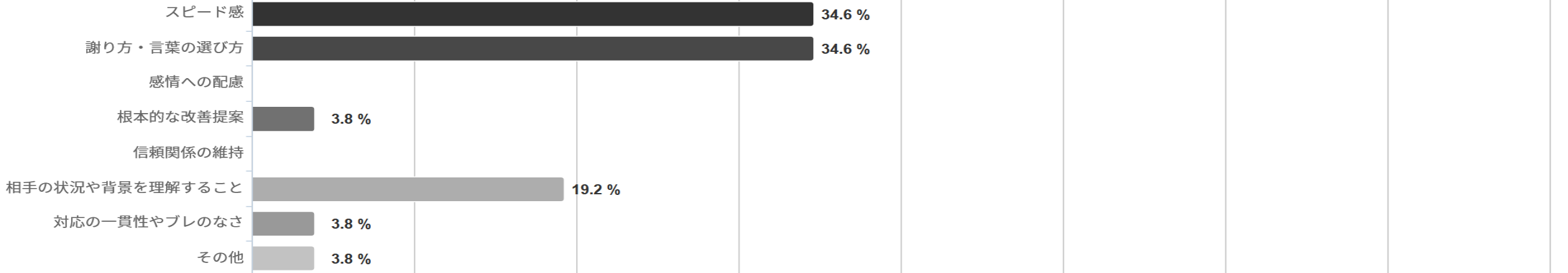
小売業



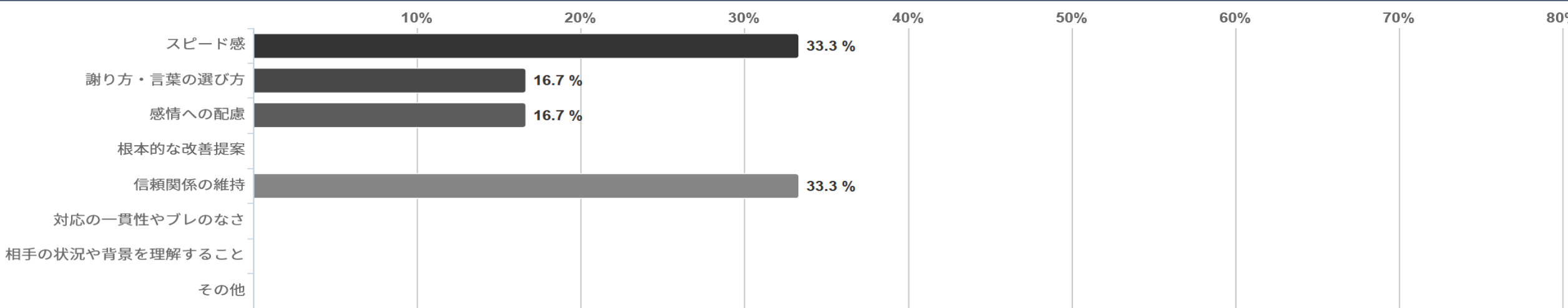
建設業



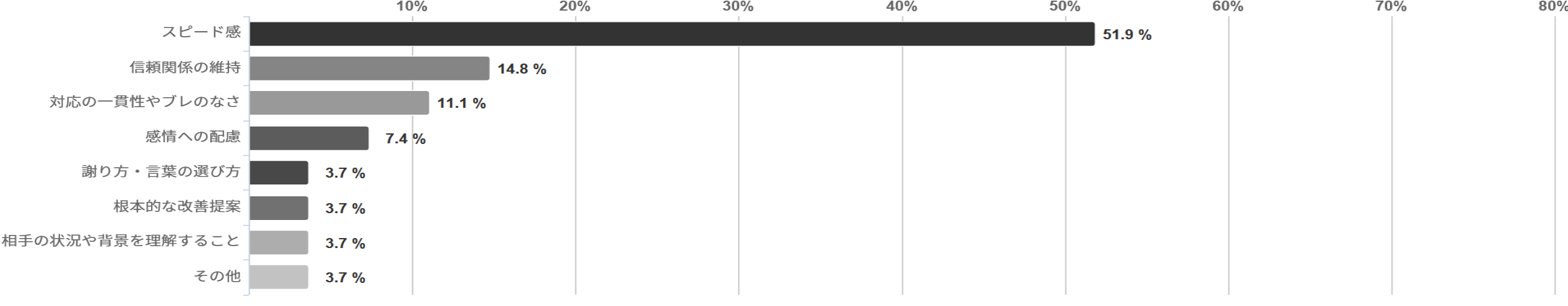
運送業



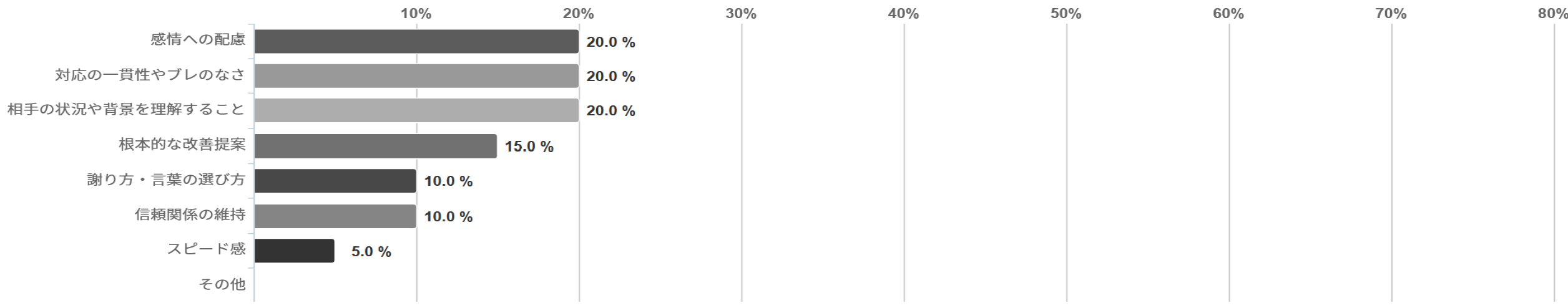
不動産業



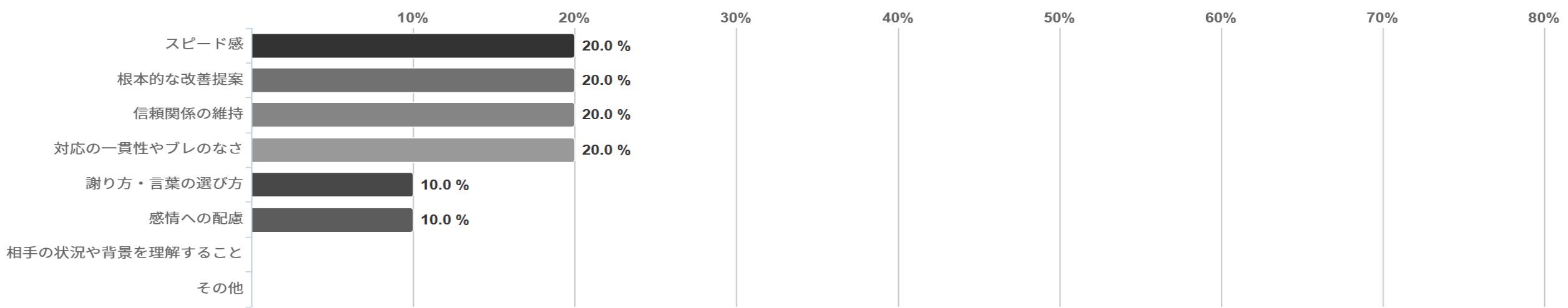
WEBサービス業



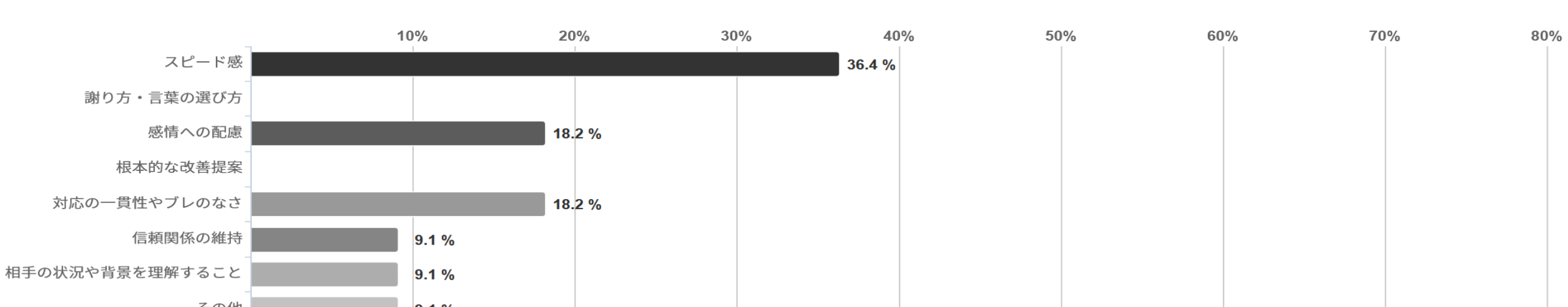
医療業・福祉業



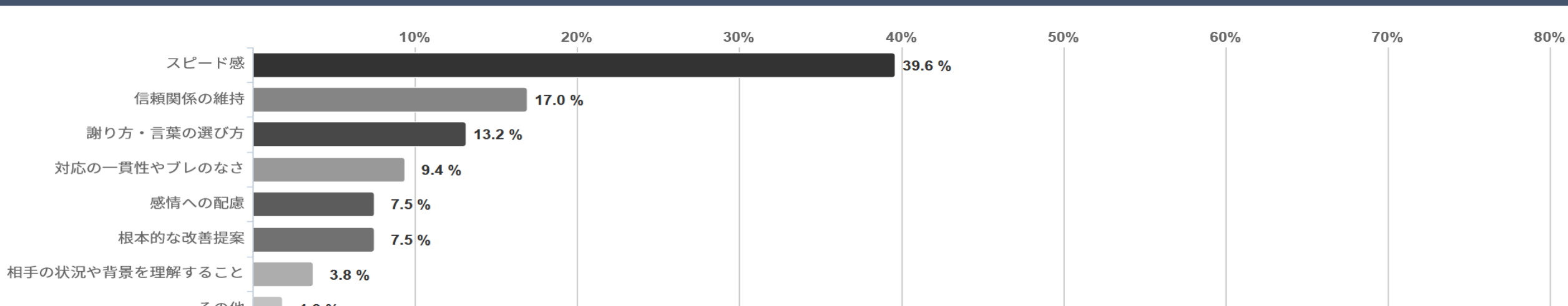
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他



● 修正後は決して同じ不具合を繰り返さない
「正確さ」に最も注力する

クレーム対応から良い関係が築けた経験

-あなたの業務で、クレーム対応をきっかけに
「相手と良い関係が築けた」と感じたことがあれば教えてください。

美容業

- 真摯に向き合えば、より良い関係になれる
- 丁寧に対応した後、リピーターになってくれた
- 失敗した理由を伝え、言い訳せずに謝り、ちゃんと直すまでやり直した
- 言いにくかったことが言いやすくなって、関係性がよくなった
- スタッフの仕上がりになんて納得できなかったお客様を、自ら手直しして自身の顧客になった
- 仕上りのミスをその場でやり直し、ケアも含めて対応した結果、満足していただいた
- こだわりを認めてもらえて信頼していただけるようになった
- 以後ないよう心掛けたことで、サービスが向上し喜んでいただいた
- お直しをしてお客様に満足してもらった
- すぐに対応することで、信頼関係が築ける
- 別のスタッフへのクレームに対応したことで、気に入ってもらえた
- 誠実に早めの対応をすることで信頼を得た
- お客様から言われる前にこちらからやり直しを申し出て、信用していただいた
- しっかり向き合っただけで対応したことで信頼をいただいた
- 迅速な対応をすれば結果的に顧客にもなり得る
- お客様の求めていることを理解し、ズレがあれば確認することで信頼関係が築けた
- ミスをしてまたご来店いただいている
- クレーム対応を誠実にしたことで、信頼関係が深まった
- クレームのお直しをしたことで安心感を持ってもらい、長く付き合うお客様もいる
- しっかり説明し謝ることで、真摯に対応してくれたと言われた
- しっかり対応したおかげでリピートしてくれた
- 認識のすり合わせができるので、より良いスタイルが作れるようになる
- お客様の意見を真摯に受け止め、再発防止に向けて話し合うようにしている
- 誠心誠意向き合ったことでより信頼していただけるようになり、大切な方をご紹介いただけた

飲食業

- 丁寧な対応後、常連客となり感謝の言葉をいただいた
- 誠実に謝れば常連さんになってくれることも多々ある
- 料理の遅れの際にできる限りのサービスをしたことで、お客様と良い関係になれた

小売業

- スムーズに対応した結果、リピート買いに繋がった
- 求められる品質がわかるようになり、業務に一層気合が入る
- しっかり対応方法を聞いてもらい納得してもらう
- クレーム対応がいいとリピーターになってくれる方もいる
- 発送前の写真を撮るようにしてからクレームが来なくなり、リピーターが戻ってきた
- 誠実に対応したことによって逆に信頼が深まるケースがある
- 常連の方でも、できることとできないことを伝えたとでしっかり対応している
- 誤った商品を差し上げることで逆に感謝されたことがある

建設業

- チームの作業の遅れをすぐに残業で対応したことで感謝された
- クレームから逃げず、最優先で誠意をもって対応し、信頼を得る
- クレーム対応を素早くこなして信頼された
- 先に自分側の非を認め、再発防止策を説明することが重要
- 雨漏れ再発時に迅速対応したことで、誠意を感じてもらえ信頼関係が深まった
- 言葉で伝えられなかったことを直接作業を見てもらって理解してもらえ、信用してもらえた
- 早く対応して誠意を見せたことで、リピートをいただけるようになった
- 施工図面と違う仕上がりを後日修正し、複数の提案を出して施主に満足してもらえた
- 真摯に対応し続けた結果、系列幼稚園の新築工事の話がまとまった
- クレーム対応のスピードが早いと、安心して仕事を任せられると信頼される
- 直接話せばわかってくれる方もいるため、とにかく一度会うことが大切
- クレーム対応したお客様から指名で仕事をいただけるようになった
- 施工後に施主の目の前で説明しながら作業したことで、直接依頼につながった
- クレーム後すぐに対応したことで責任感が伝わった
- 対話を続け経緯と改善策を説明し、相手が納得する話にまとまった
- 要望にできる限り応えることでリピートしてもらえる
- 親身に話を聞くことで信頼された
- 初動を早くし、言い訳より先に受け止め、現地で見て直して説明するをセットにすることで信頼が築けた

運送業

- 誤配をしたお客様へ注意して配達することで、同じミスをしない事で信頼関係を築けた
- 具体的な対応策を伝えることで良い関係につながると感じた
- 速やかに対応することで誠意を見せ、今後もサービスを使い続けてもらえた
- 言い訳せず誠心誠意謝罪したことで、その後も声をかけてもらえる仲になった
- 誠実な対応で、愛想が良くないお客様と信頼関係を構築できた
- 現状を正確に伝え改善策を提案したことで、担当者に気に入られ別案件をいただけた
- 再発防止策をその場で提案することで信頼性が上がると感じている
- 事前の電話連絡と到着時の誠意ある謝罪で納得していただき、リピートしてもらえた
- 正確な意見と理解への対応で信頼を維持できている

不動産業

- クレームへの対応を評価していただき、後日お客様を紹介いただけた
- 騒音トラブルへの素早い対応で信頼関係が築け、それ以降仕事がしやすくなった
- クレームを受けている方の気持ちに寄り添うことで関係が改善した

WEBサービス業

- 大クレームから真摯に対応をコツコツ積み重ねた結果、ファンになっていただけた
- 誠実に対応したことでその後のコミュニケーションが円滑になった
- クオリティへの批判に正直に上限を伝えたことで、長年の顧客になってもらえた
- 誠実な説明と改善提案で信頼され、継続取引に繋がった
- 相手のニーズに応えることで信頼してもらえるようになった
- スピード感をもって対応することで、安心して注文ができるとリピートにつながった
- 誠実な対応で信頼関係が深まった経験はある
- ヒアリングとプロトタイプを迅速に作成し意見交換を重ねた結果、継続契約につながった
- 誠実にスピード感をもって対応することで、以前よりいい関係が築けることがある
- タスクの見える化と毎日の定時報告で信頼を回復し、自発的な発信で安心感を得てもらえた
- 認識ずれをきっかけに話し合い、関連分野も含めた認識合わせができた
- 背景を聞き取り代替案を提案したことで信頼を得て、リピートや紹介につながった
- 納期遅延に迅速謝罪と代替提案を行い、信頼を維持して継続取引につながった

医療業・福祉業

- 誠心誠意の対応を行い、わだかまりが解けた
- 次回から自分が担当になった
- 顧客の要望とプランのズレを丁寧に説明し、信頼を築けた
- クレームの後しっかり説明し、その後も毎月通ってくれている
- 相手の不満を解消したことで信頼してもらい、たくさん紹介してくれるようになった
- 苦情の背景から本当の期待を読み取り、次回への改善を約束したことで信頼を感じてもらえた
- 治療の選択肢を都度示し、勝手に進めないようにしたことで徐々に信頼してもらえた
- 相手の気持ちや要望をよく理解し、応えられるところを評価されたことがあった

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 現地で説明した結果、新たなビジネスにつながった
- 以降の業務での意思の乖離が減った
- リカバリーに注力して回復した際、より信頼してもらえることがある。また防止策がノウハウになり入札合格にもつながった
- お互いに言いたいことを言ったことで、その後のやりとりがスムーズになった
- お客様の不満や指摘を次回からの再発防止に活かしている
- 不満に対して改善し満足度を上げることで信頼を得た
- ご説明したことでご理解いただけた

個人投資家

- 誠意が伝わったおかげで信頼が深まった
- 誠心誠意対応したことで納得いただけた経験はある
- 誤解によるクレームはしっかりとした意思疎通により、いっそう信頼関係が増す
- 早く対応することで誠実と受け止めていただけた
- すぐに謝罪と返金対応をしたことで、感謝のメールをいただいた

その他

- スピーディに連絡したことで安心してもらえた
- 素早く対応したことが信頼に繋がり契約いただけた
- 直接会うことで信頼感が生まれた
- 一連の対応の中で相手の普段見えない一面を知り、以後の付き合いに活かせる
- 品質改善に徹底して取り組む姿勢を見せ、満足してもらえた
- 対等な立場で物を言ったことで、わだかまりがなくなり良い関係が築けた
- 誠心誠意対応したので仲良くなれた
- 誠心誠意気持ちを伝えて迅速に対応することで、人との繋がり大切さを実感した
- スタート時に起きる問題は許してもらいやすく、継続して改善策を共に話し合える関係が築ける
- 本音を伝えたことで、以前より良い関係になれた
- 誠意を持って対応したことで感謝された
- 誠心誠意対応することで営業先としての信頼感が深まったことはある
- 何度もやり取りしていると相手の様子がわかり、仕事がやりやすくなる
- 真摯に対応と改善を継続したことでユーザー側から評価され、信頼関係を構築できた
- 迅速丁寧に共感することで信頼を得て、新規顧客紹介へと繋がった

誤魔化さず正直に報告し対応したことで逆に信用を得た

● 退去時に感謝されたことがある

● わかりやすく説明したことで理解していただき、感謝の言葉をいただいた

● 迅速に対応すると納得いただき、却って信頼度が増して家族の紹介等に至った

● フォローアップに尽力したことで、より良い関係が築けた

● 迅速な対応で次回からお客様指名をいただける関係値にまで回復した

● 出来上がりのイメージが違った際、再打ち合わせと無料手直しで信頼関係を築けた

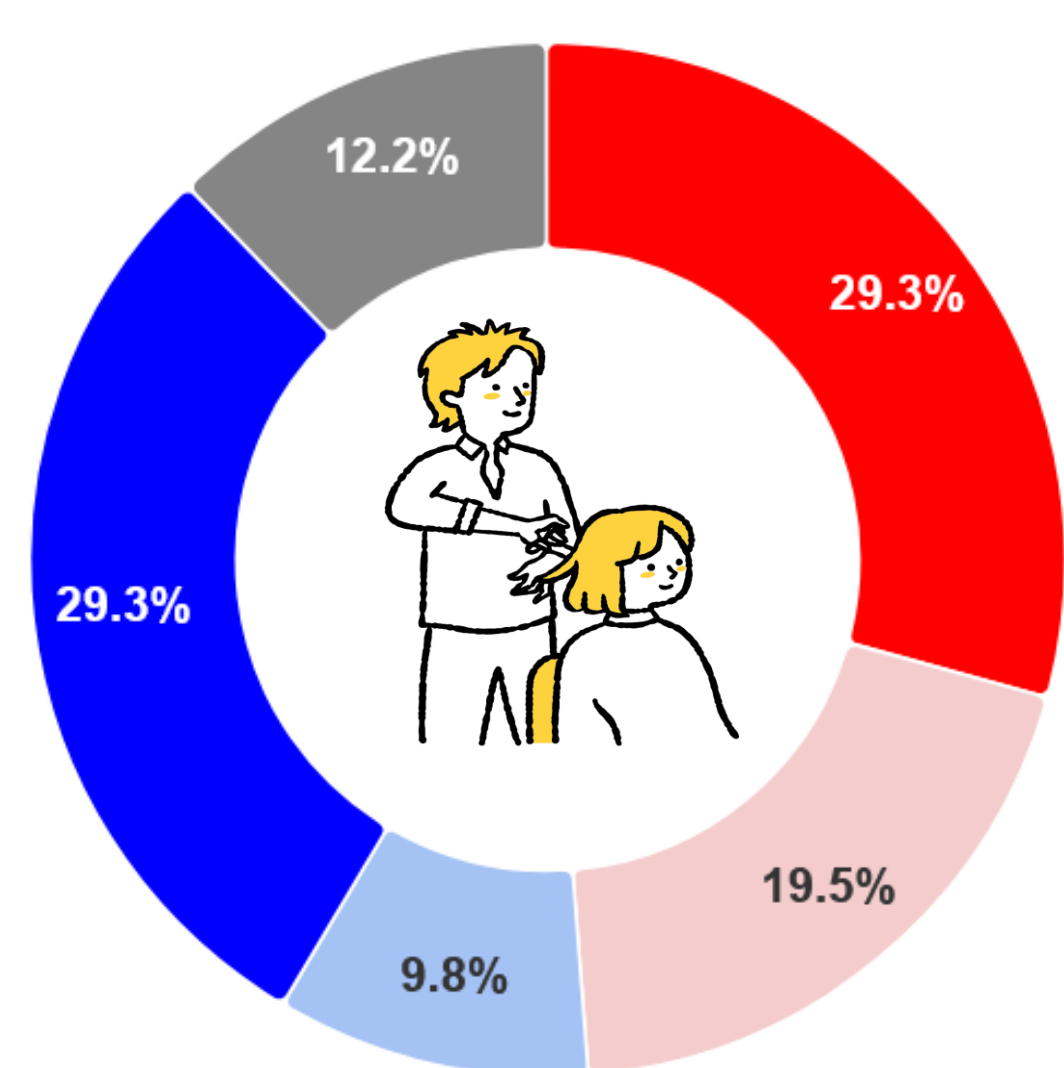
● クレームから要望を引き出し、システム改善を提案したことで新規案件につながった

● 小さな不安でも伝えてくれたことへの感謝と共感から改善策を提案し、相談して良かったと言われた

クレーム対応に関する情報共有の頻度

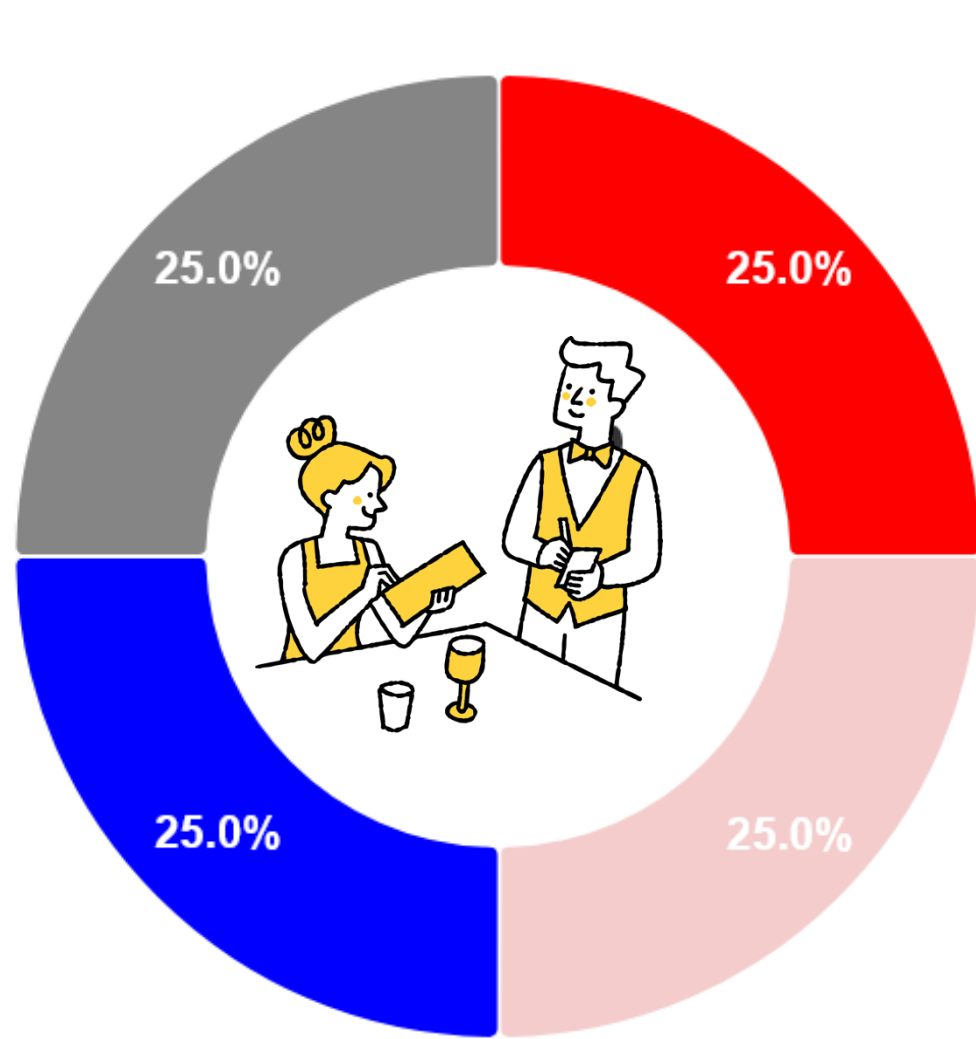
- あなたの業界では、クレーム対応に関する情報共有はどの程度行われていますか？

▼ 美容業

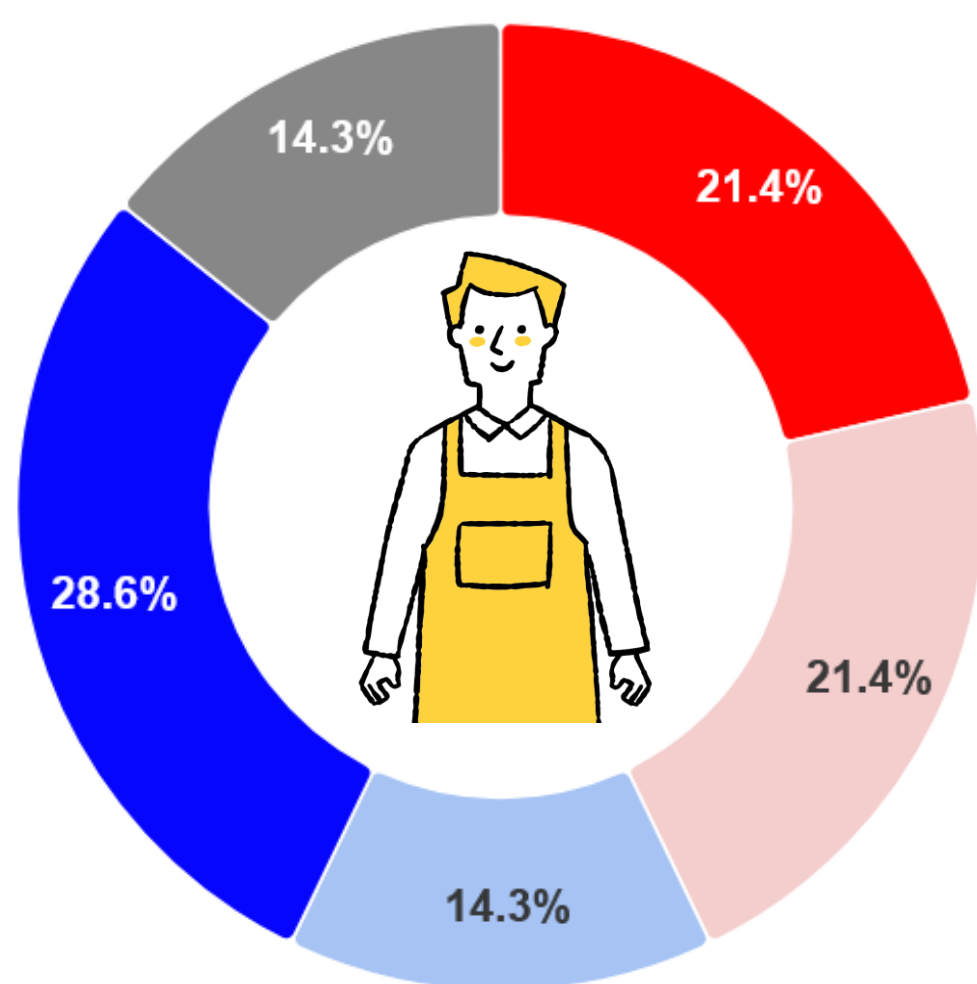


よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

▼ 飲食業

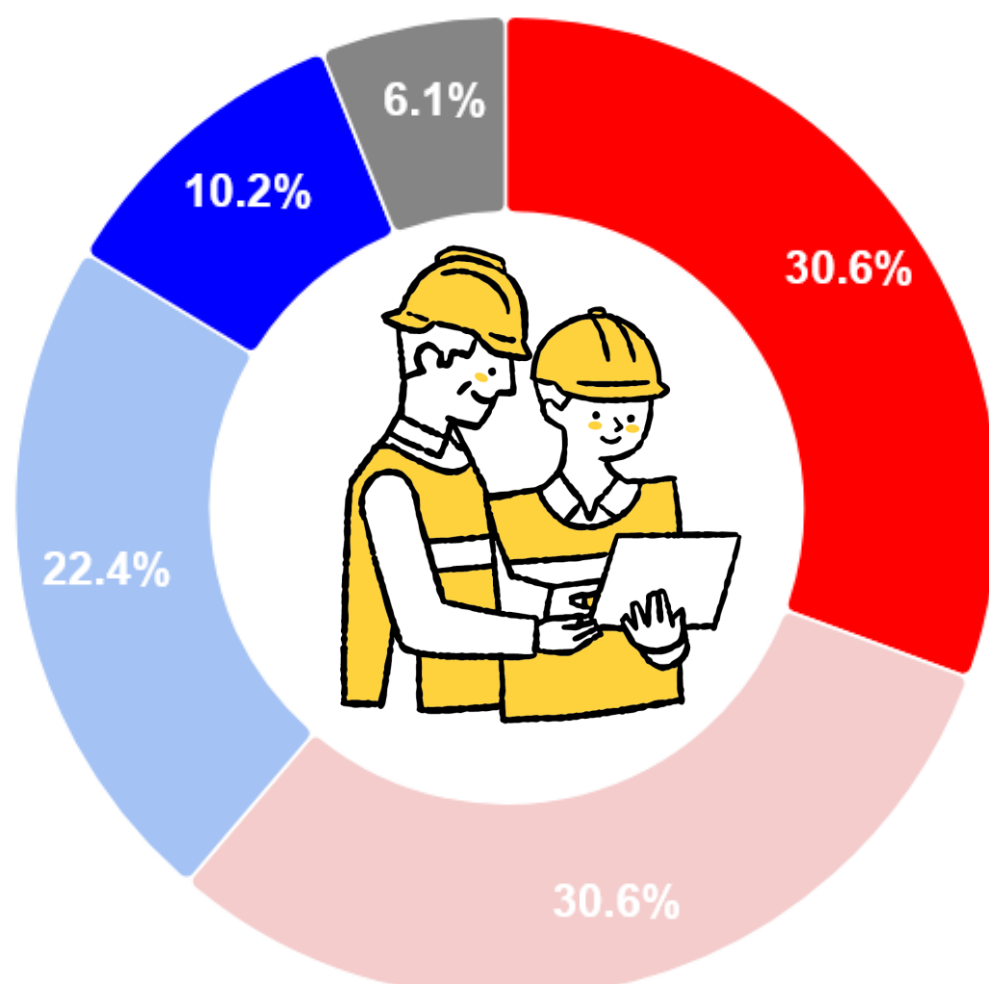


▼ 小売業

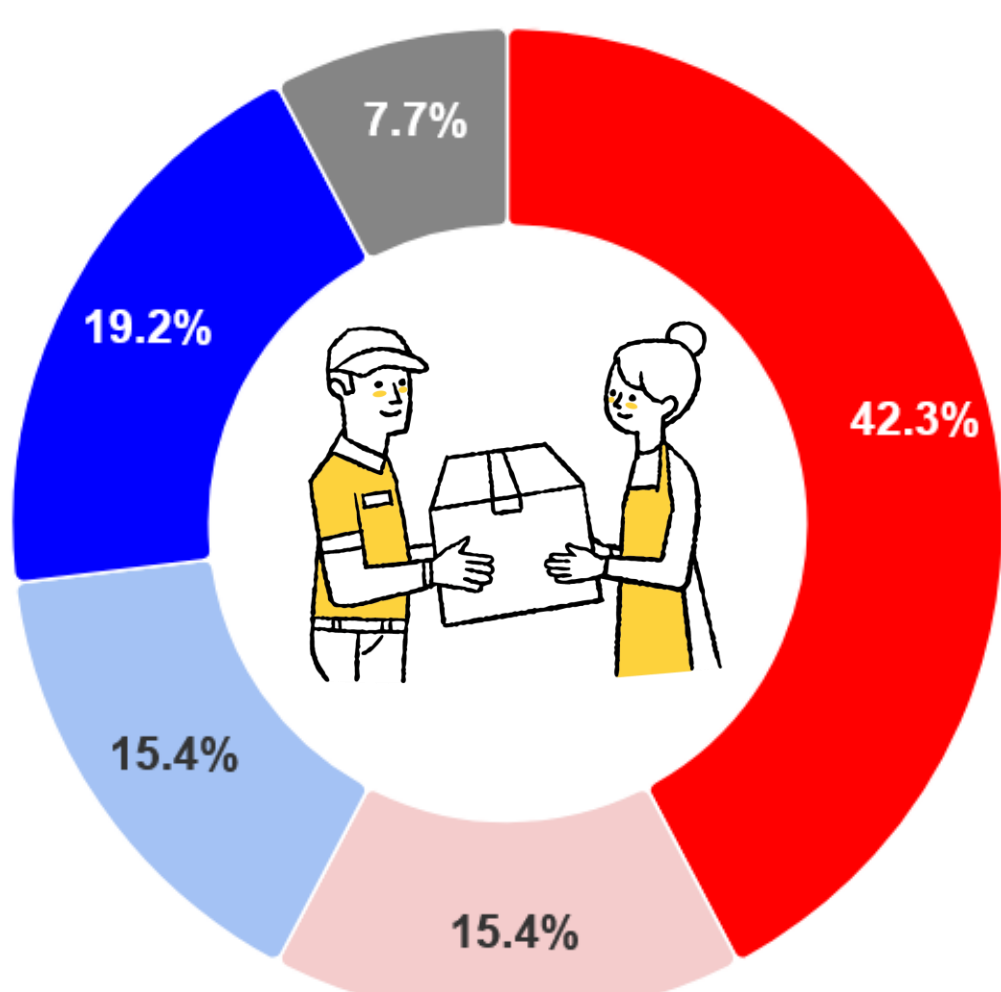


よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

▼ 建設業

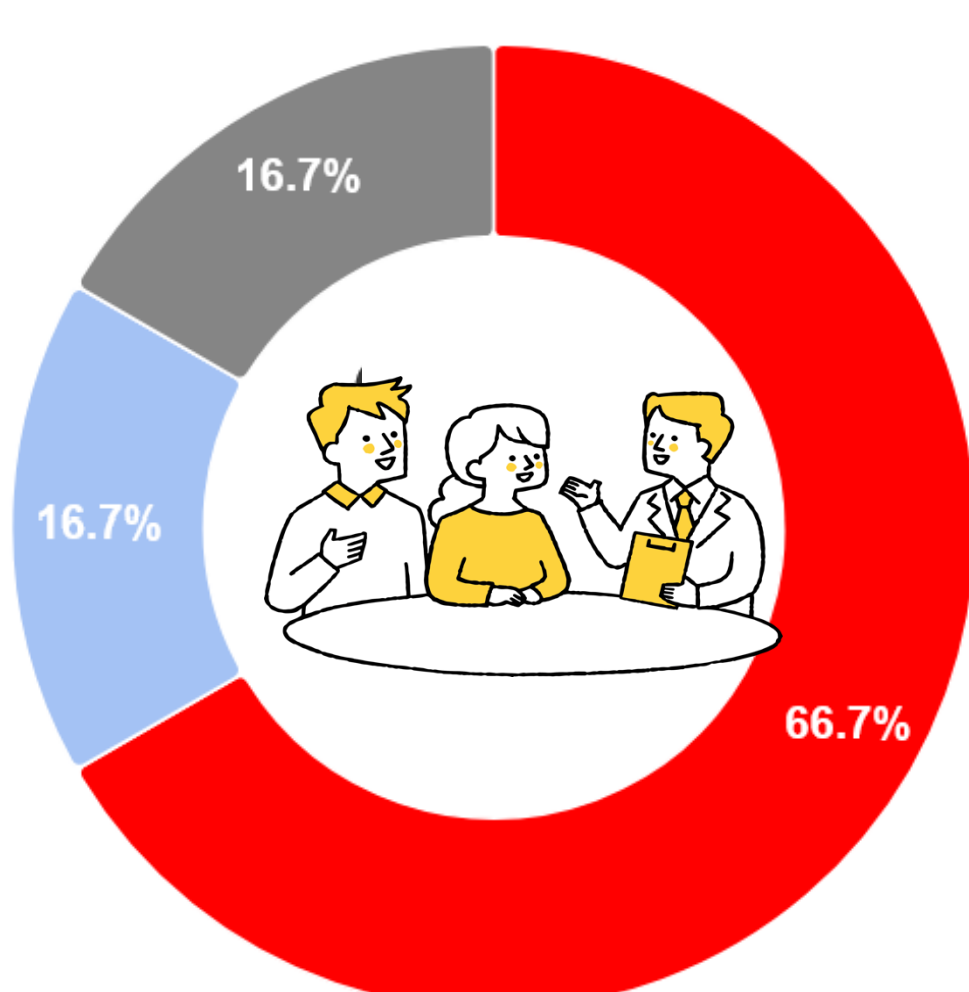


▼ 運送業

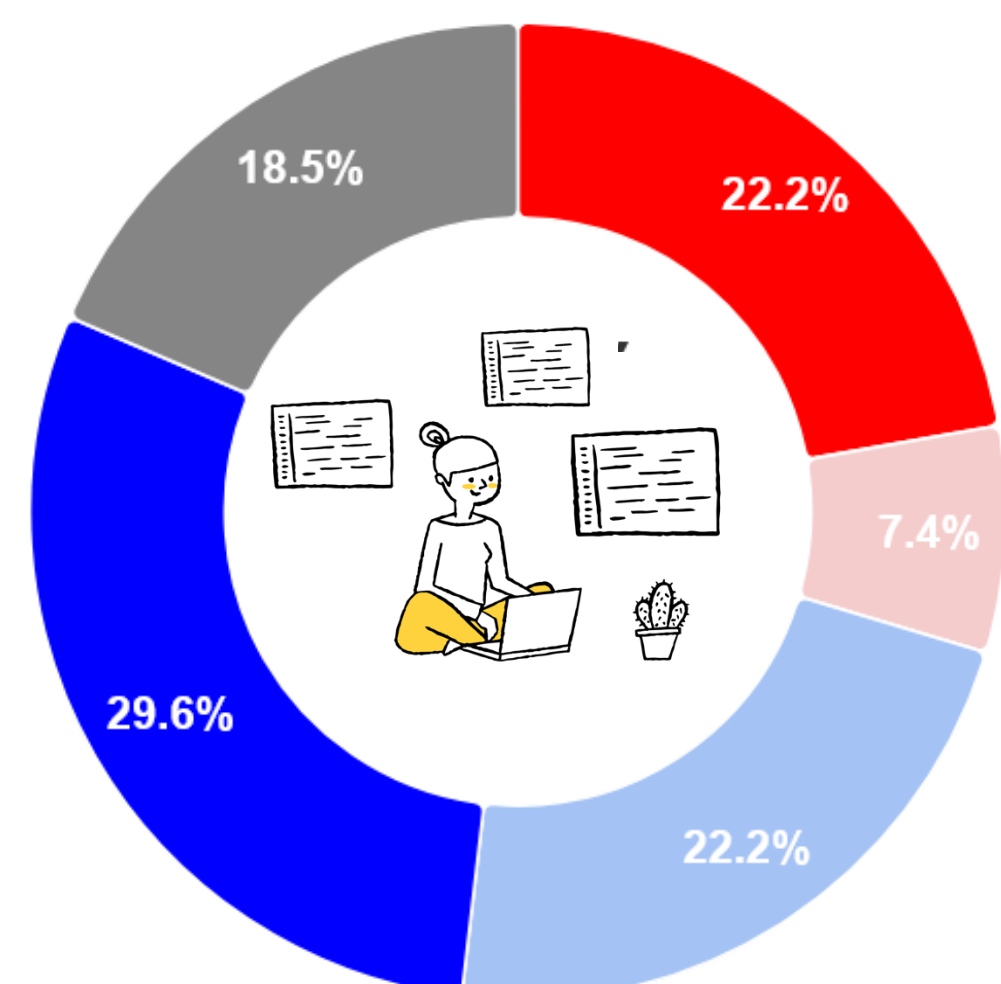


よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

▼ 不動産業

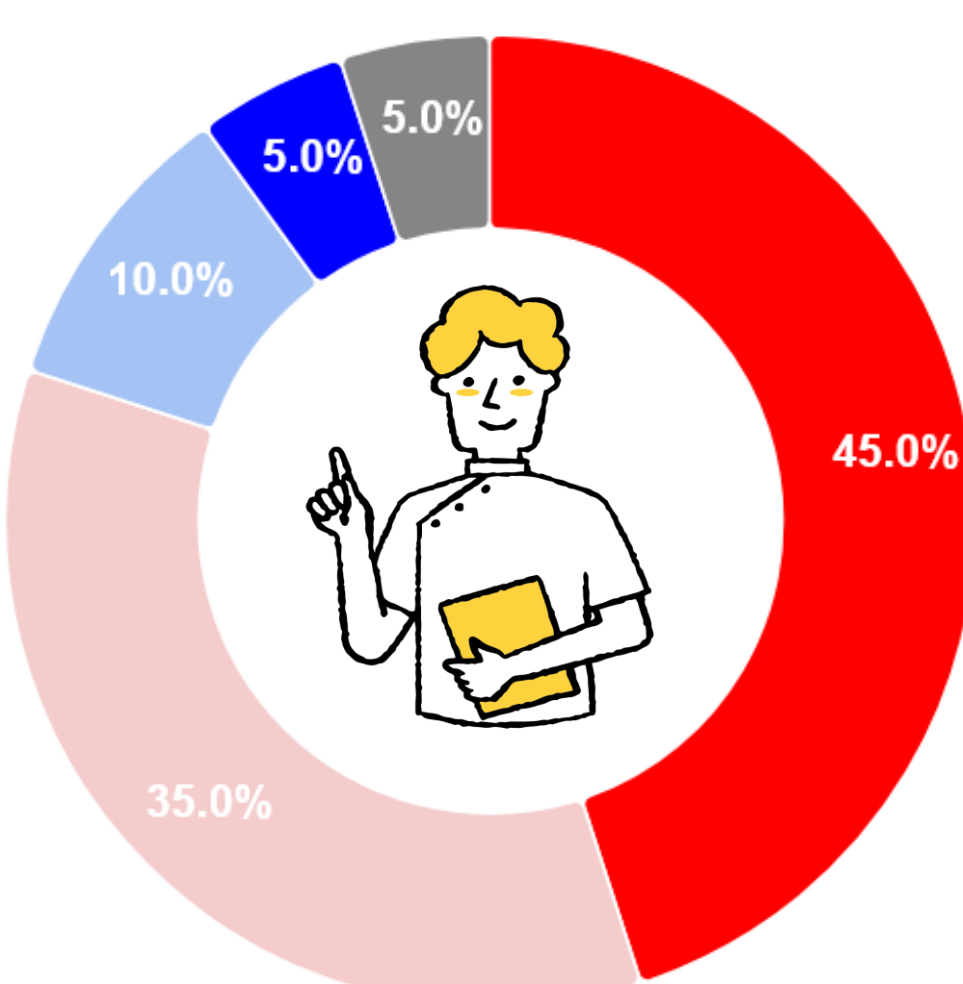


▼ WEBサービス業

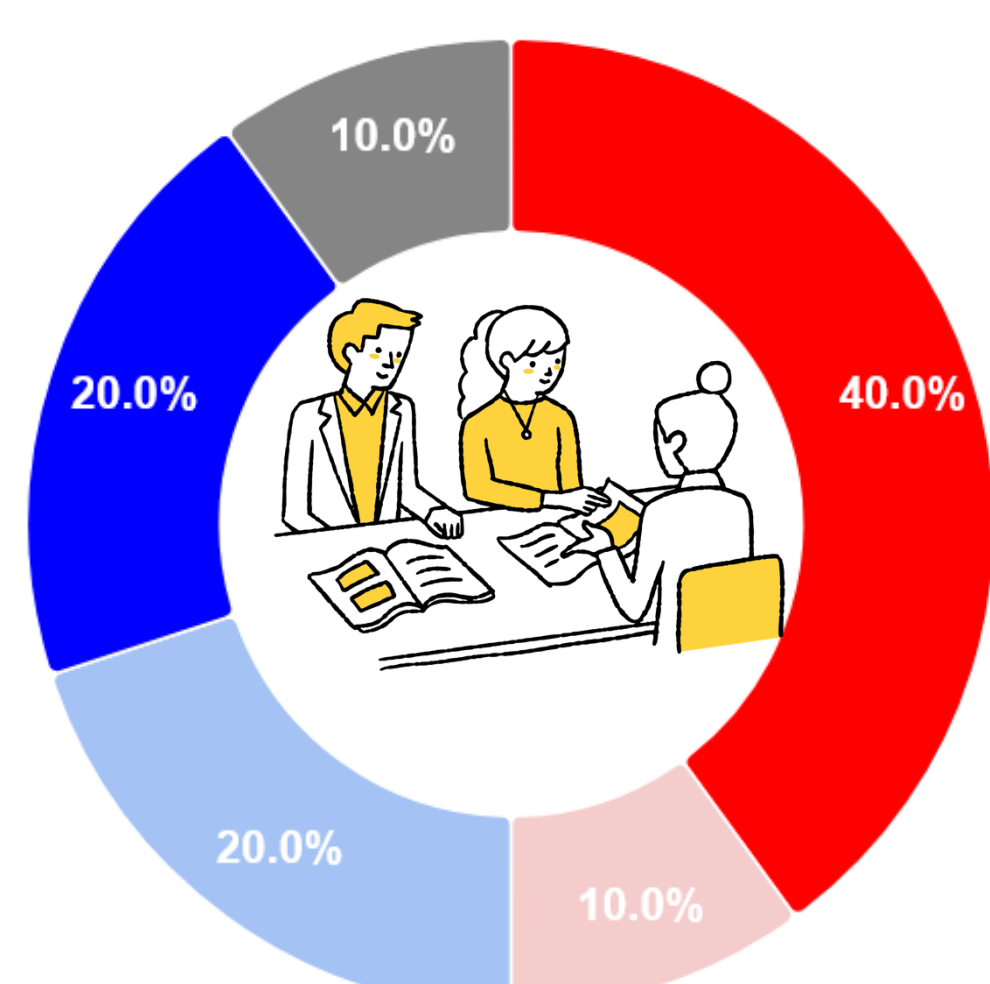


よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

▼ 医療業・福祉業

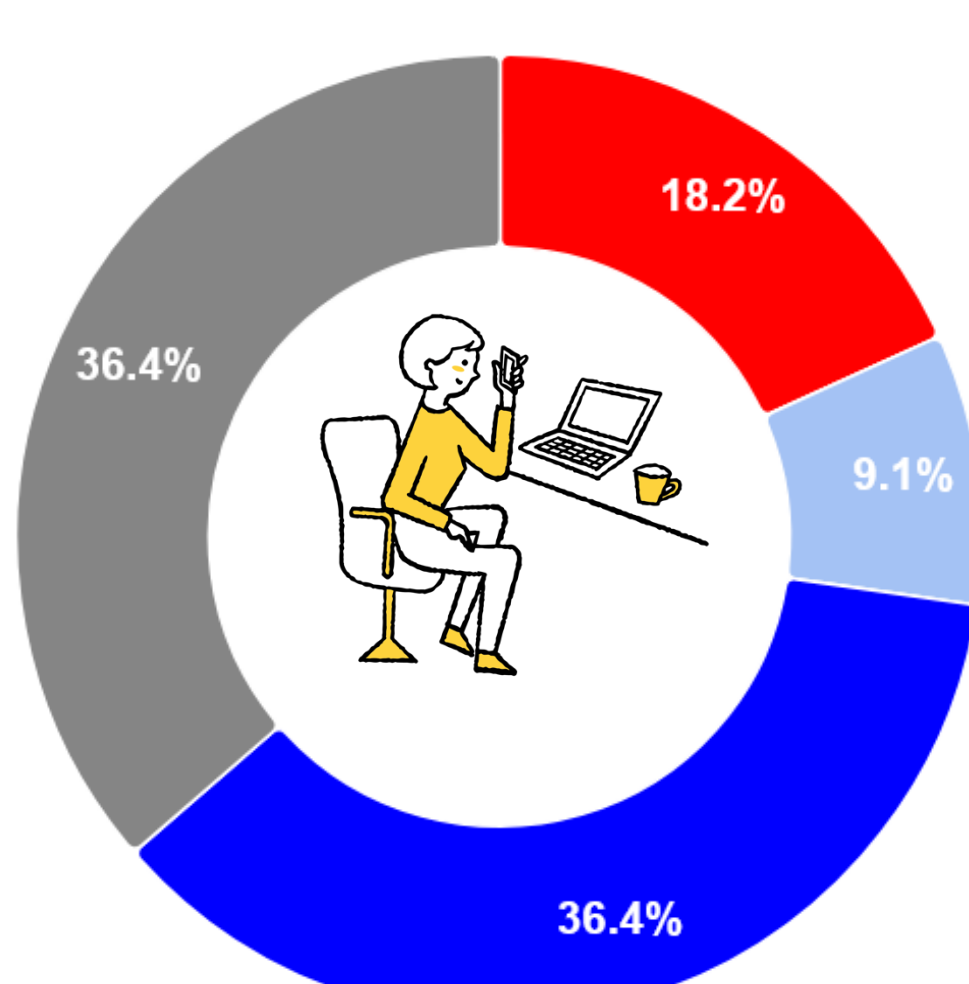


▼ 専門家(士業・FP・コンサルなど)

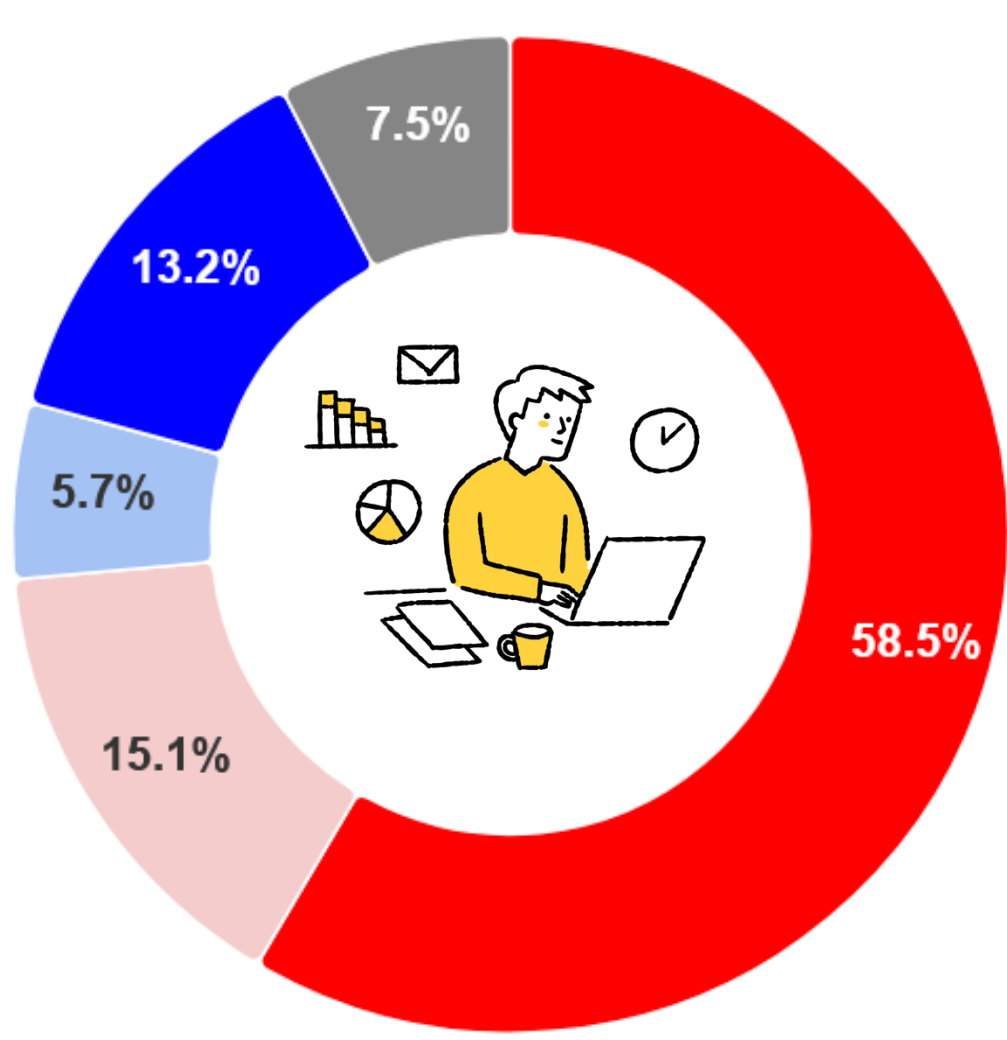


よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

▼ 個人投資家



よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない



よく共有されている 一部の人だけで話している あまり話題にならない ほとんどが個人の判断 わからない

クレームを減らすための対応

- あなたの業務や業界で、クレームを減らすために見直されたこと、変わったやり方があれば教えてください。

美容業

- お客さんとのやりとりの履歴をとるようにした
- できることとできないこと、時間が必要かどうかを丁寧に説明する
- 施術内容における予測は事前の説明を徹底する
- カウンセリングシートに記入してお客さんにお渡しする
- LINEでクレームの改善策をスタッフ全員で共有し再発を防ぐ
- 施術前後の写真を撮り、一緒に見てもらって理解してもらう
- 施術前にカウンセリングをしっかり行い、仕上がりイメージと金額を先に伝えている
- スタッフ間でクレームを見える化し共有する
- 施術前後の写真をなるべく撮るようにしている
- お客様のその時々のお気持ちを考えカウンセリングする
- 接点を多く持ち、深掘りできる会話を心掛けている
- データをパソコンに記入して情報共有する
- 言葉遣い・態度、否定的にならないよう意識している
- 出来る限り話を聞き、お互いの思いのズレをなくす
- 写真を使ってカウンセリングするようにしている
- 事前に可能性のあることを説明して納得していただく
- お客さんとのズレをなくすよう心掛けている
- カルテに詳しく記入し、情報を共有できるようにしている
- 他店で起きたクレームも共有するよう心掛けている
- 口コミなどの意見を素直に受け止めている
- 事前カウンセリングの徹底、料金の明確な説明、丁寧な接客を重視している
- 新規のお客様には最大30分のカウンセリングを徹底している
- クレームがあればスタッフ全員で再度認識してもらう
- 無理なことははっきり断るようになっている
- 決まり事を作り、保証期間を設け、LINEでも対応する
- 仕上がりイメージに近い写真をネットで検索しお客様と共有する

飲食業

- スタッフ全員で接客マニュアルを見直し、説明の徹底を図るようになった
- 席に着く前に先に説明する。常に笑顔でアイコンタクトをし、料理が遅れていたら一言添える
- 鉄板の確認を油を馴染ませる時にしっかり行うようにした
- アレルギー・食材表示をメニューやPOPで明記するようになった

小売業

- クレームの原因になり得ることは繰り返し説明し、メモ書きで記録を残すようにしている
- 商品を早く送ったり、返品を迅速に行うようになっている
- クレームにならないよう日頃から品質管理を怠らない
- 配送遅延や商品間違いが多いため、JANコードを利用して商品間違いを防ぐ
- 接客のオペレーションを全店で統一するようにしている
- 信頼できる配送会社と契約し、配送トラブルを減らしている
- 記録保持のために電話対応はせずメールでやり取りをしている
- お客様とのやりとりの履歴が残るようにしている
- クレームを減らすための業務のルール作りをしている
- 顧客満足を優先するようになっている
- 電話時の録音や文章を保存し、必ず記録が残るようにしている

建設業

- チームの個人個人が報連相を意識して作業を進めている
- 何かあるたびに、ルールや手順を追加している
- 電話で話し合った内容をメールで送り、確認とともに履歴を残す
- 現場作業の時間厳守が徹底されるようになった
- クレームになる可能性があるリスクを見積り段階で説明し書面に残すようにしている
- 作業後に確認写真を撮り、チェックシートをつけながら現場を全部確認している
- 日頃から職人同士でクレームの内容や対応策を情報共有するよう心掛けている
- 進捗情報を節目ごとに共有し、事前に対応できるようにする
- お客様とのやりとりを極力チャットで残せるようにしている
- 他のグループへクレーム内容を伝え、みんなでやり方を変えていく
- 初心の気持ちを忘れず何でもすぐに確認する
- ややこしそうなお客様には元請けから連絡してもらい、施工後の図や写真を見せる
- 施工不良を防ぐために勉強会に出席している
- クレーム内容を周知し、同じことが起こらないようにしている
- アプリ上のカレンダーを共有して、日時設定を当事者全員で確認している
- 施工前に工程表を確認し、無理なものは事前に話をする
- 各工程ごとの確認作業を徹底し、お客様による確認回数を増やしたことで完成後のクレームが減った
- 取引先と日々コミュニケーションをとることでクレームを防いでいる
- 作業開始・終了後に傷の確認と可能性の説明をした上で施工する
- 施工精度・寸法をマニュアル化し、基準値を外れた場合は再度微調整を行う
- 図面を書き、完了写真を撮り、細かい箇所は再度確認をする
- スピード感と工程の説明を見直し、客先に説明するようにした
- 近隣挨拶の際、注意が必要なお宅の情報をスタッフ間で共有している
- 報連相と連携を徹底することがクレームを減らせる
- 事前説明を丁寧にし、クレームにならないよう気をつけている
- 技術的な問題よりも伝え方・タイミング・認識ズレが原因のため、事前共有・即連絡・記録の徹底をしている

運送業

- 誤配を減らすために都度指導し、注意喚起を見える化している
- ミスをしたお客様の件はメモ帳に記入して忘れないようにする
- お客様に配達システムを説明し、問い合わせ先などを明確に伝える
- 車内ドラレコを導入したことで、クレーム対応がスムーズになった
- クレームが起きた際は委託先から周知メールで情報を共有している
- 積込前に段ボールや梱包の状態を確認するようになった
- 宛先を何度も確認し、時間指定の荷物はきっちりその時間内に配達できるよう回る
- AIで納品順番を制御し遅配を減らし、クレームを顧客カルテに記入して共有している
- 物的証拠を多く残すことを意識する
- メールで毎度通知が届き、確認したら電子署名する仕組みで認識不足を防いでいる
- 出発前の鍵チェックを元請けと一緒に言う決まりができた
- 配達依頼の内容画面に注意事項のメモが記載されている
- 全ての従業員で共有し合い、再発防止に努める
- 配達アプリが改善され、誤操作が起きにくく情報が確認しやすい仕様になった
- 個々のトラブル案件がペーパーで共有され、横のつながりで状況を細かく把握できる

不動産業

- 事前にコミュニケーションをとり、関係性を構築する
- 常に記録を残し、電話内容も後ほどメッセージで備忘録として入れる
- クレーム処理の窓口でLINEを活用し、早めに処理することでコストを抑えている
- クレームが業務時間外に発生した場合に備え、夜間専用の問い合わせ窓口を用意している
- 相手と会うときは2人以上で行き、1人が記録係として議事録を残す

WEBサービス業

- なるべく分かりやすい表記にして、ユーザーが誤解しにくくする
- 言った言わないにならないようメール等ツールを使ったやり取りを行う
- やり取りを記録しておき、必要に応じて関係者に共有する
- こちらがどこまでやるか・相手がどこまで求めているかをはっきりさせる
- 納品前のダブルチェック導入で、ミス防止とクレーム削減につながった
- 梱包は忙しくても必ず丁寧に行う
- アジャイル開発やSLAの明確化が進んでいる
- 履歴をしっかりと残し、上への報告義務を設けている
- トラブル情報を必ず共有し、横展開を実施する
- 急遽の価格変更をしないことで、ある程度クレームを防げている
- 初回ヒアリング後に認識のすり合わせ資料を提出し、変更時は3点セットで事前共有している
- 業務の見える化のために業務時間管理が行われるようになった
- 記事への不満の声をSNSで確認し、次回以降注意するよう取り組む
- やりとりはメッセージに残して後から見直せるようにしている
- 期日をしっかり把握し、同じことを繰り返さないよう見直す
- 所要時間の異なる記事を早い者勝ちで選ぶ方式にし、納期に間に合わない事例が減った
- 「目安量・効果・注意点」を最初に資料化して共有し、記録やチャット履歴を残す仕組みが定着した
- ルールをしっかりと作り、矛盾のないように運用する

医療業・福祉業

- 診察内での確認事項を明確にし、記載するためのテンプレを用意した
- 一人ですべての作業をせず、複数人を関わらせる
- こまめに連絡を取り合って伝達ミスが減らしていく
- 迅速に対応し、スタッフ全員で共有して再発を防止する
- 電話ではなく積極的にチャットを使い、文章で残すようにしている
- 契約書を必ず交わし、違反された場合は契約を解除する
- 不安や不満をその都度聴取し、感情がたまらないようにしている
- クレーマー気質を見つけたら、誰でも電子カルテ上にマークを残せるようになっている
- 最初にクレームになりそうなことはしっかり説明している
- トーク履歴が残るようにして後に見直せるようにした
- 事前にサインを取る内容がどんどん増えている
- 電話の際は必ずパソコンでその方を検索し、患者メモの注意事項に目を通す
- しっかり説明し、治療レベルを上げる努力を続ける
- 「治る」とは決して言わず、お互いに治癒に向けて頑張ると伝えることでクレームを減らしている
- 顧客の言葉をメモに残す
- 苦情・事故などは書面で共有し、いつでも事例として確認できるようにしている
- チーム内での情報共有はもちろん、院長にも経緯を報告し相談するようにしている
- 日々顔を合わせながら子どもの様子を応援し、信頼関係をしっかり築いておく

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 常に丁寧に説明し、クレーマーかどうかの区分けをしっかりと対応にあたる
- 問題解決が完全に終わるまでスケジュール管理を徹底する
- 機械チェックの導入がデファクトになり、大きなミスが発生しにくくなっている
- 商談記録を必ず残し、クレーム内容は必ず録音する
- 説明を丁寧にし、誤解を招きやすい箇所は必ず復唱する
- これまでのクレーム一覧から要素をまとめて対策をしている
- クレーム対応した場合は常に社内で情報共有している
- 専門用語をなるべく使わない人が増えた

個人投資家

- 24時間対応のチャットボットやサポート体制の導入、日本語対応の充実など
- 暗号資産のハッキング事件を受けて規制を遵守する文化ができた
- 暗号資産は自己責任の業界であるため、他者に勧める場合は必ずその旨を説明する
- クレームがあった際にどのように対応したかを共有する
- やりとりを残すようにし、話す際は録音する旨を伝える

その他

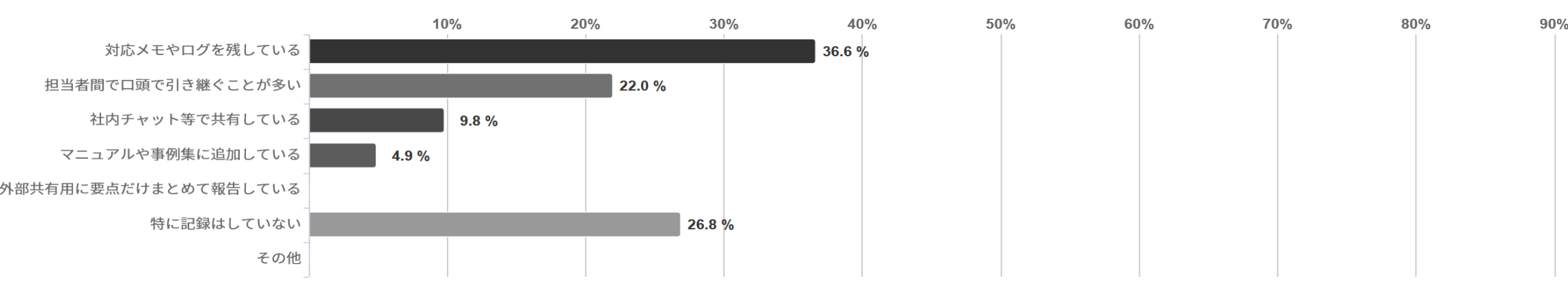
- 余計な工程で時間を無駄にしていないかをチェックしている
- 一度の面談で契約できないことを踏まえ、電話で再度確認している
- 製造工程や数値の管理データを残して遡って探せるようにした
- 請負前に綿密な打合せを行い、クレームの発生を未然に防ぐ
- 重要な取り決め事は必ず文面で残すようにする
- クレームを全作業員で写真付きで共有し、再発防止に努める
- LINEで履歴を共有し、前日メールが届くシステムで予約ミスを事前に防げるようになった
- 発送時のトラブルを避けるため、必ず追跡できる郵送方法にしている
- 今まで以上に丁寧に時間をかけて清掃するようになった
- メモに残すことで対応方法を一本化し、最後は代表者が確認する
- 依頼内容がわかりにくい時はまず確認するようにしている
- 月間スケジュールをカレンダー化して共有し、抜け漏れ防止と予定の短縮化を図っている
- 同じクレームが出ないよう数人で確認と報告をするようにしている
- トラブルが軽減するよう事前の確認を行い改善する

- クレーム対応の記録を残し、取りまとめにAIを使う
- 対面での会話内容を記録に残すようにした
- 開発システムはテスト工程を完遂してから納品するためクレームはほぼ発生しない
- お客様情報の誤送付を防ぐため必ずダブルチェックをしている
- 対応した時の記録を取り、チーム内で共有する
- 事前のメンバースキル評価を行い、問題が発生しそうな場合はフォローや教育を入れている
- お客様の対応を1人ではなく2人以上で行っている
- お客様とのやりとりを細かくカルテに記入して共有している
- 連絡を密にし、知らないこと・わからないことがクレームにつながらないようにしている
- 事前のコンプライアンスチェックや、問題が起こりそうなことを何重にも確認している
- 伝達されていないことはお店側も交えて話をし、記録を残すようにしている
- 事前の要件定義や品質・仕様について依頼主と手厚く合意しておくようになった
- 管理者で共有するノートを作り、読んだ人はサインをする
- 毎年規約を見直し、弁護士に確認してから周知することでトラブルを減らしている
- アンケートを定期的に行い、意見をもらえる機会を多く作っている
- 同業者とも情報を共有し、互いにミスのないようにした
- 不明な箇所や無理そうな仕様は客先と密に打ち合わせ、妥協点を見つけて作業する
- 入居者への注意事項を不動産業者から徹底してもらうようにした
- クレームは上司が記録して、他のスタッフにわかりやすく共有している
- 高齢の方への説明は親族の同席や、金融商品はアナウンスを聞いてもらうなどの工夫をしている
- 顧客の希望をしっかりヒアリングし、こちら側と齟齬がないか事前に確認する
- お客様からのクレームをスタッフ間で共有するようになった
- お客様とのやりとりを次の担当者へ紙に丁寧に記録して引き継ぐ
- クラウドに残るメールでのやりとりにしている
- 作業ごとにルーティンを決め、スタッフ全員が意識を共通して作業するようになっている
- 大小にかかわらず、クレームや対応内容を社内で共有している

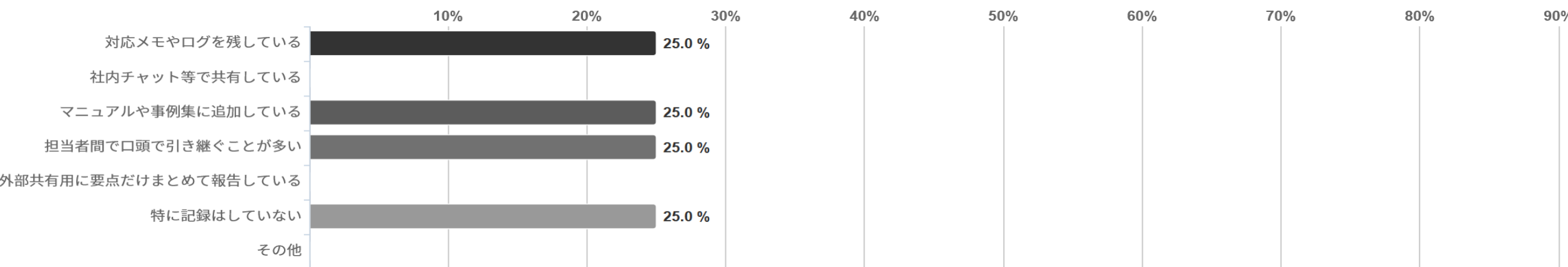
過去のクレーム対応の記録・共有方法

- 過去のクレーム対応については、どのような記録・共有が行われていますか？

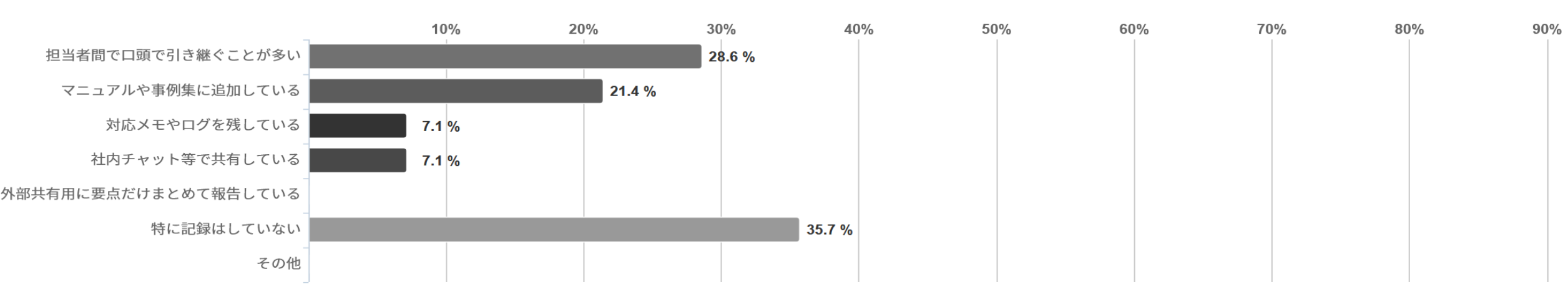
美容業



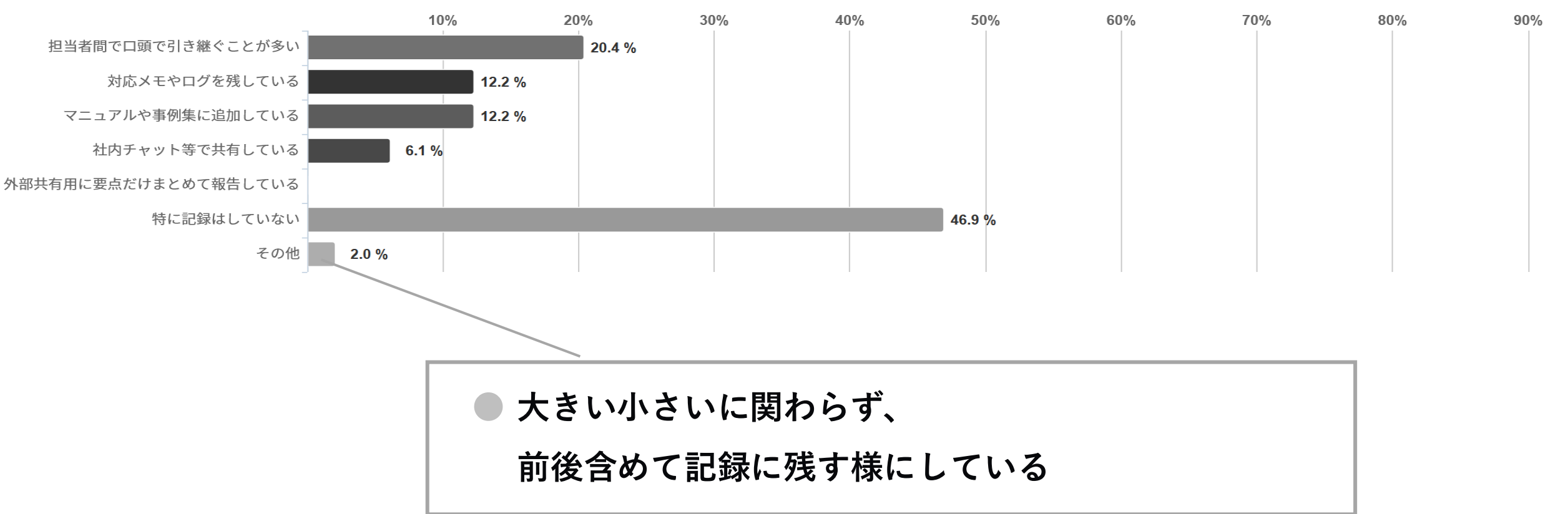
飲食業



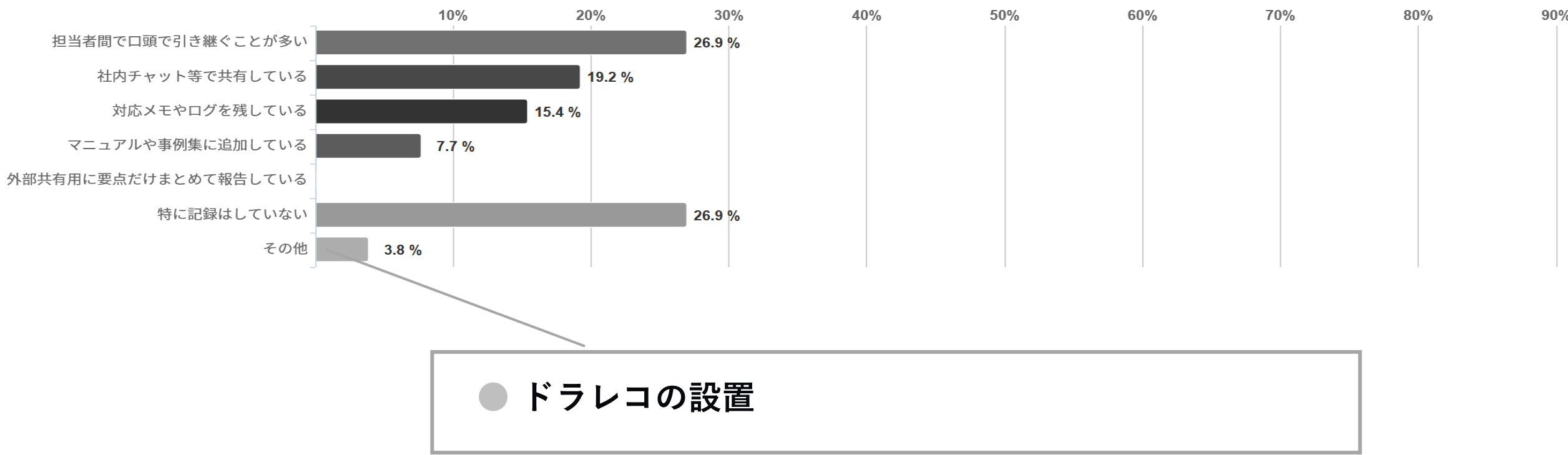
小売業



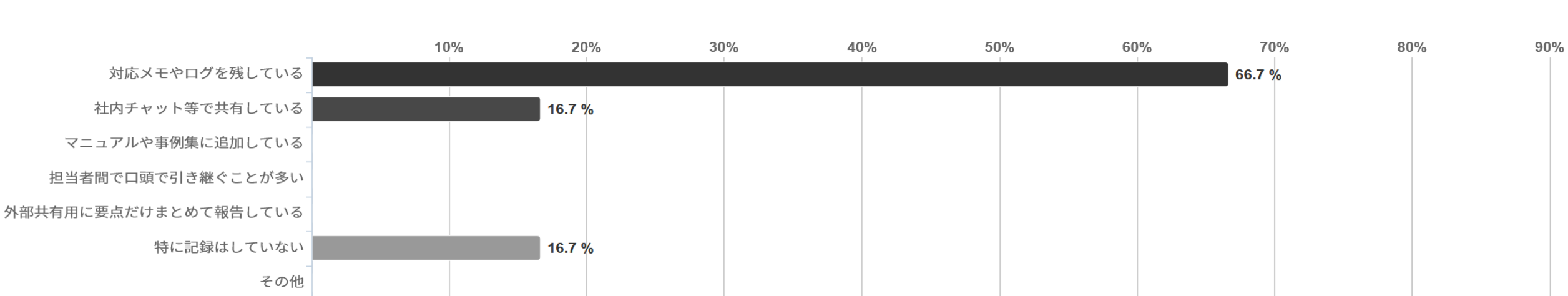
建設業



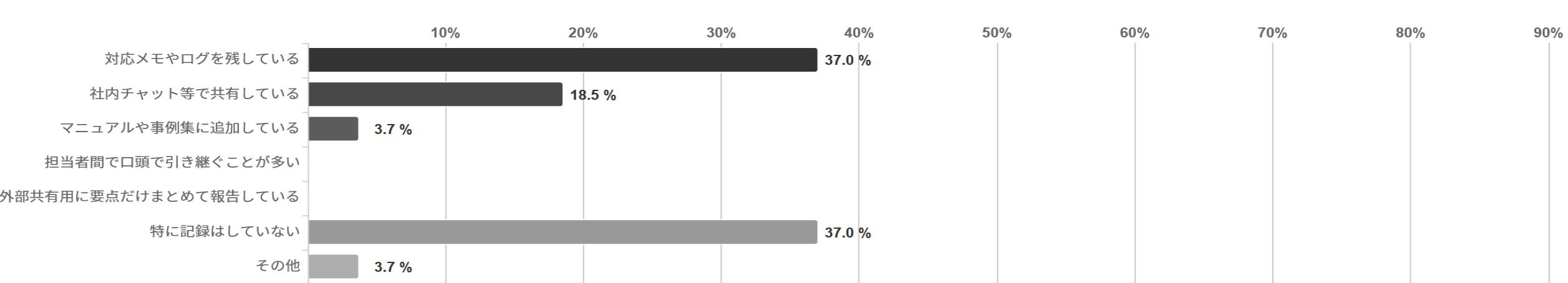
運送業



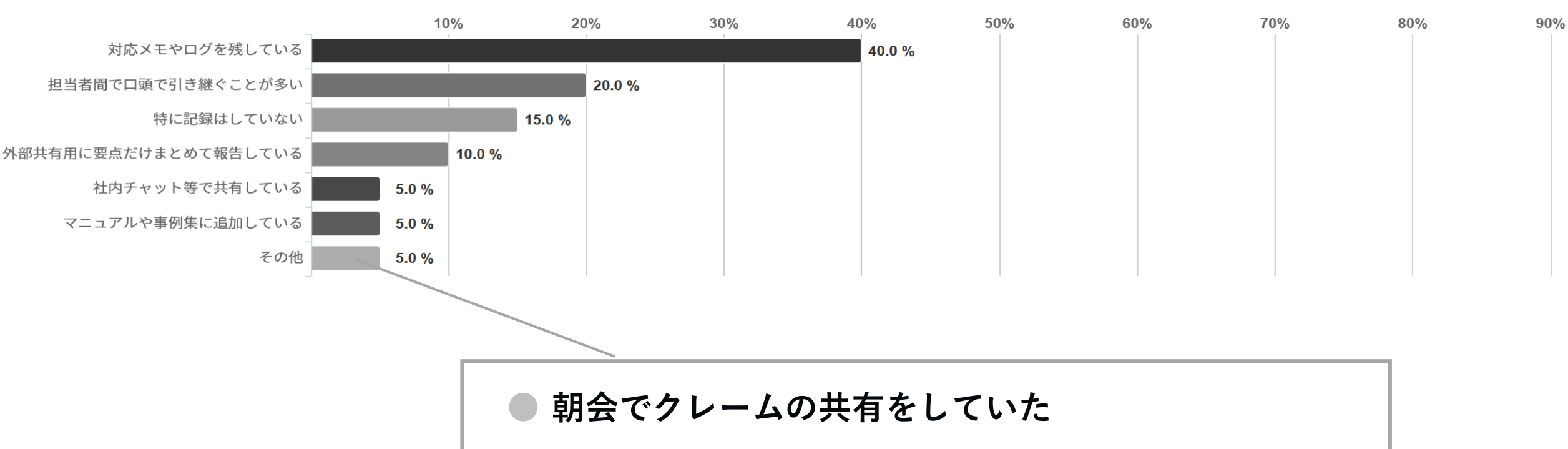
不動産業



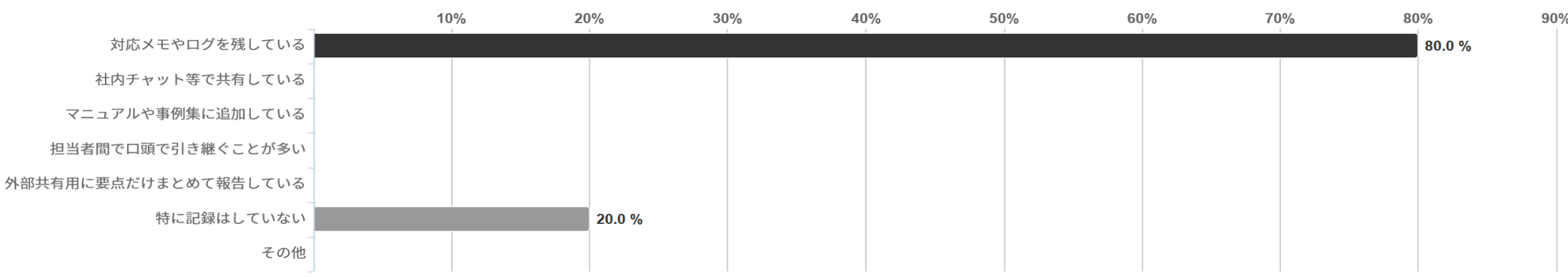
WEBサービス業



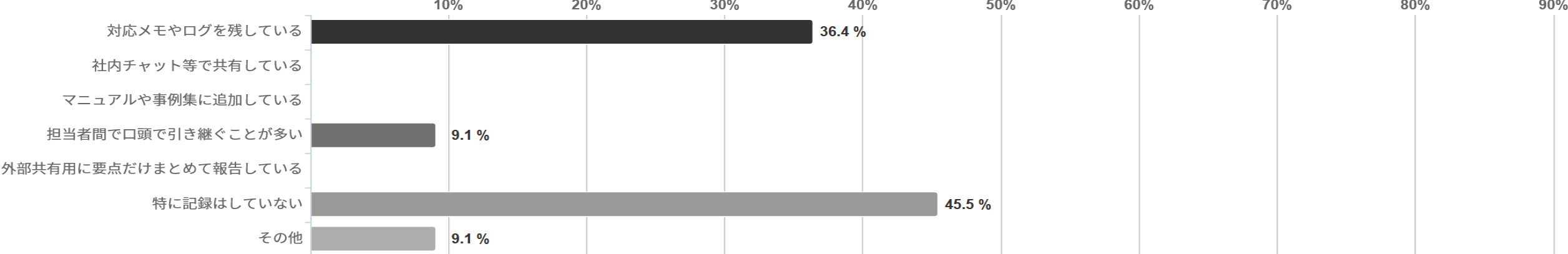
医療業・福祉業



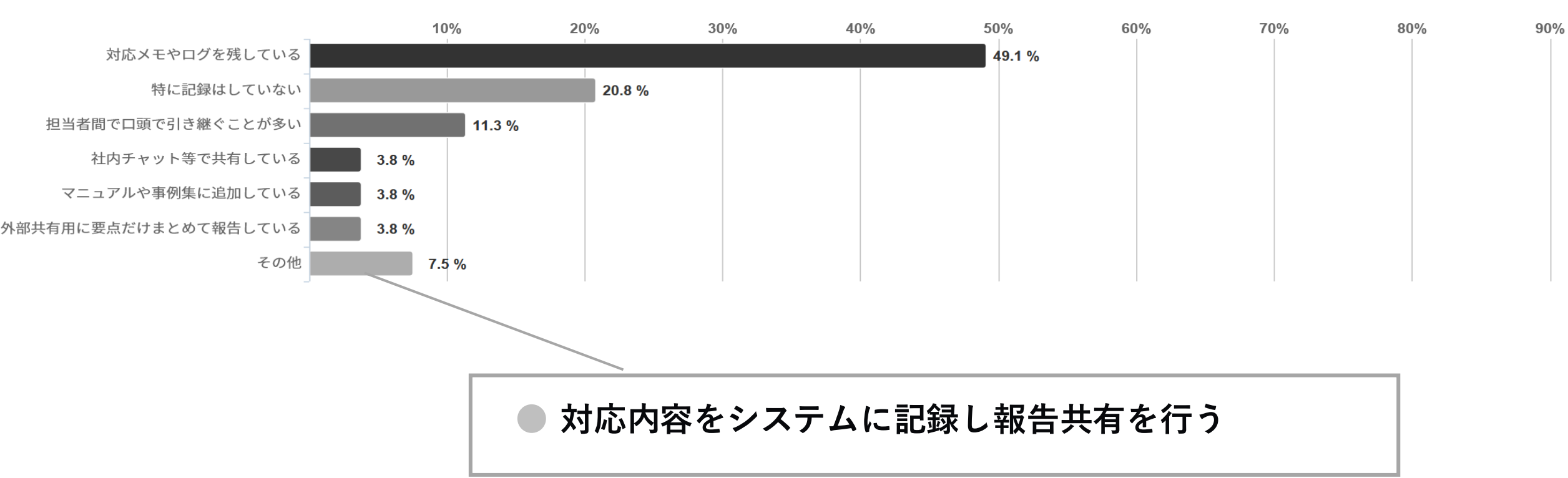
専門家(士業・FP・コンサルなど)



個人投資家



その他



クレーム対応でやらないと決めていること

- クレーム対応で「これはやらない」と決めていることがあれば、理由やその背景もあわせて教えてください。

美容業

- SNSでの公開返信は行わず、個別対応する
- こちら側の言い訳は絶対に言わない
- 事実確認を行う前に全面的に非を認めない
- 相手の感情を逆撫でするような姑息な対応はしない
- どんな勘違いであれ、相手が悪いと言わない
- お客様ファーストで、お客様の要望にできるだけ応える
- 失敗したことを誤魔化さず正直にお伝えしてお直す
- 謝罪の一言目は「不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした」から始める
- 相手側に非があるようには伝えない
- 自分だけで解決せず上司などに相談・連絡する
- 個別対応で一对一のクレーム対応に心掛ける
- できること・できないことのラインを把握しておく
- お客様の言っていることは必ず認めて謝罪する
- 相手の主張をよく聞く。文字対応はしない
- お客様を責めない。火に油になるようなことはしない
- 謝らずに言い訳ばかり言うことはしない
- 過度な対応に対する返金での対応は避けている
- 相手の話を聞かず、こちら側の話だけで終わらせない
- 上からの態度はとらない。何があっても謝罪する
- こちら側の意見もあるため、お客さんの意見を100%丸呑みにしない
- 返金・保証期間を過ぎた場合は対応しない
- 必ずどのような言葉も全て聞ききり、謝罪した後にこちらの考えを述べる

飲食業

- 感情的に反論せず、冷静な対応を徹底している
- 言い訳・責任転嫁をしない。仕入れやスタッフへの責任転嫁は絶対に逆効果である

小売業

- 無理なことを引き受けない、ごまかさない
- 相手の怒りを買う言葉遣いや対応はしない
- どのようなクレームであってもお客様の気分を害す対応はしない
- 可能性の話はせず、客観的事実に基づいて対応する
- 相手が間違っただけを言っているでも面倒くさい顔をせずに話を聞く
- カスハラのお客様に対して平謝りしない
- 規約で明確に定めている事項のクレームは対応しない
- どんな内容も腰を低くして対応する
- お客様が悪いというような内容は送らず、真摯に謝罪するよう決めている
- 無理な要求にはお断りする
- お客様が指摘してきた内容を聞かずに否定しない
- さらに逆上する可能性があるため、即座の反論はしない

建設業

- クレームがあったことを後回しにしない
- 感情的になって、こちらが苛立つことがないようにしている
- こちら側の意見や事情は話さず、お客様の話を聴いて潜在的な要望も理解する
- 理不尽なことを言われても怒らない
- 「確実・絶対・100%」という言葉は使わない
- 言い訳に聞こえる発言や言い方はしないよう注意している
- 不確かな情報や感情に流されず、状況確認をしっかりする
- 場合によるが、言いなりにならないようにしている
- 言われたことを無条件に対応するのではなく、できないことはきっぱり断る
- 相手を責めない。余計に悪化する可能性がある
- お客様の怒りを増やす言い回しはしない。逆効果になり解決が長引くから
- 感情的にならない
- お客様の言うことを絶対に否定しない。否定すると収まらなくなる
- 相手の言葉を否定しない。何が伝えたいのかを考えるようにしている
- 言い訳はしない
- 「火に油を注ぐ」ような言い方は絶対にしない。揚げ足を取らない
- 現地を確認もせず言い訳等でごまかすことはしない
- ちゃんと打ち合わせをせず施工を行わない
- 喧嘩腰での対応はしない
- 電話だけでの対応は行わず、なるべく早く現地で対応してから行動に移す
- 客が間違っているとしても否定しない
- メーカー推奨外の加工や別途予算が必要な要求のクレーム対応はしない
- 無理な要望があっても否定せず、客先に納得してもらった上での改善策を考える
- どんなに理不尽なことを言われても言い返さず丁寧に話を聞く
- お客様が不快に思う言葉選びはしない
- 必ず訪問し、お客様と目を合わせて話すことは最低限必要

運送業

- 必ずお客様の話を先に聞く
- 感情的にならず、相手に寄り添うことを目指す
- 個別対応は行わず、必ず他の仲間と共有しながら対応する
- 自分に非がないとしても、相手の話を聞かないことはしない
- 納品時間に間に合わなかった場合に言い訳はしない。素直に謝罪する
- 相手を否定しない。否定すると終わる話も終わらなくなる
- お客様の話を遮って弁解しない。まず聞くことで怒りが和らぐケースが多い
- 感情的になり逆撫でることはご法度
- 相手に対して威圧的な態度をとらない
- どんな内容でもその場ですぐに反発しない。まず相手に寄り添う姿勢を見せる
- 言い訳をせず、誠心誠意丁寧に謝る
- お客様への謝罪のみで否定的な対応はしない
- 謝罪より先に言い訳をしない。まず誠意を最初に伝える
- 信用を毀損する対応はしない
- 事実と違う部分があっても、そう感じさせてしまったことを教訓に業務改善を模索する

不動産業

- 責任を逃れて上司や他人に任せること、すぐに謝ることは避ける
- クレームへの対応経過報告を密にし、「放置されている」と思わせない
- 相手のいうことはいったん受け取り、拒否する場合は事例を調べてから伝える
- こちらの正当性を強く主張しない

WEBサービス業

- 感情的にならず、主観を入れず、事実や数字のみで判断する
- 調査中など時間がかかる場合は都度状況を共有し、長く連絡しないことはしない
- 相手への理解を示すことから始める
- 責任転嫁はしないと決めている。信頼を損ね、解決が遅れるから
- 内容を確認せずにとりあえず謝ることはしない
- 感情的な反論や安易な謝罪は絶対にしない
- 相手が攻撃的にならないよう、言葉の矛盾点がないか気をつける
- その場しのぎでうやむやにしない。必ず責任者に報告し承認を得てから対応する
- 相手を否定しない
- 「言った言っていない」などの否定は時間の無駄な争いになるため行わない
- 担当範囲外の内容はあいまいな回答をせず、必ず担当者に依頼する
- 対応できないものは誇張せず正直に伝える
- どこに原因があるか調査して決めつけない
- こちらに非がない点の無償補填は絶対にしない
- まずお客様の話をしっかり聞き、こちらから一方的に説明や主張することはしない
- 感情的に反論したり相手を否定することはしない

医療業・福祉業

- 長引いたとしても雑に扱わない
- 一度はわがまを聞くが、同じことの二度目は行わない
- 勝手な判断はしない、直属の上司へ報告する
- 安易に粗品を持参したり謝りを入れない。事実確認をしっかりとる
- SNSでは対抗しない。口コミは丁寧に対応する
- 感情的に発言したり、相手を負かそうとしない
- 無闇に何でも謝らず、落ち着いて話を聞く
- 相手が感情的になっている場合は絶対に言い返さず、謝る
- 相手の話し中に口を挟まない。クレームを出す人はまず話を聞いてほしい
- 事実に基づき、相手の過剰な被害妄想やこちらに過失がない場合は毅然と対応する
- 相手が望まない治療は行わない。必要な場合はしっかりと説明する
- 自分に対応できない症状の場合は、すぐに患者さんにその旨を伝える
- 感情的に対応しない。急がない

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- 軽はずみに謝らない。つけ込まれることもあるため状況を理解して対応する
- 放置は絶対にしない。約束した時間には必ず折り返す
- 「正論」を振りかざさない。相手の言い分に十分耳を傾けた上で主張すべきは主張する
- ミスをした人への処罰は行わない。リカバリーに集中させプロセスの原因に特化して防止策を考える
- 知ったかぶりや嘘をつくことは絶対にしない
- 感情的にならず、一つ一つ丁寧に対応する
- 初期対応までの時間を遅らせない
- 顧客の言い分をまず聴く。決して否定しない

個人投資家

- 相手を逆上させるような物言い・否定することはしない
- 価格変動による損失に関するクレーム対応は行わない
- 必要以上に頭を下げない、へりくだらない
- プライバシーやコンプライアンスに触れることはしない
- 相手の感情を逆撫でする言動は慎む
- 相手の要望での極端な値引きや無料対応はしない
- 感情的になって相手が困るような言動はしない
- SNSの公開返信はしない

その他

- 言い訳をすること、謝ることだけを徹底することはしない
- できるだけ文字に残さず、会うか電話で完結するようにしている
- 部下のせいにはしない。自分含め組織全体の問題として捉える
- 大声をあげるなど不適切な言動がある人への対応はしない
- 理不尽な要求はのまない。一度してしまうと以後もそれがデフォルトになるから
- 感情で話さない。一旦冷静になってお客様の話を聞く
- 言い訳はしない。顧客の伝えてきたことをしっかり聴取して次の対応に活かす
- 嘘やごまかしは絶対にしない。事業をする上で最も大事なことは信頼関係だから
- 事実確認をせず即答・即対応はしない。後々のトラブル拡大につながるため
- 最初から謝らない。相手を怒らせることは言わない。最後まで聞く
- 適当な回答はしない。わからない場合は持ち帰るか調査すると伝えて了承してもらう
- 自分だけで解決をしない
- まずは相手の話を先にひと通り聞き、できない理由を話した上で納得してもらう
- 講師の対応を原因にせず、全て自分の指導不足として窓口を一本化している
- 相手の話を否定しない。受け入れることでクレーマーも落ち着く
- 嘘はつかない。わからないことは調べてから説明する
- 感情的な返信はしない。事実に基づいて返信する
- 絶対に嘘をつかない。相手の言っていることに疑問を感じても聞き流す
- お客様を怒らせない、不快にさせない態度をとる
- 相手を否定しないが、無料でサービスの提供を求める無茶は聞かない

- 言葉遣いで再加熱してしまう場合があるため、AIなどに添削してもらう
- 経緯や事実関係をはっきりさせずに対応しない
- どちらが悪いかが明確になるまで謝らない
- 原則として返金はしない。クレームへの対応に真摯に取り組み満足いただけるようにする
- 要求を丸呑みしないよう気をつけている
- 相手の揚げ足取りはしない。必ず共感する
- クレームによる賃料の値下げはしない
- お客様の言い分を否定する言い方は行わない
- 感情的な返信はしない。事実に基づいて返信する
- 相手が間違っていることも、間違っていることを強く言わない。電話でしっかり口頭でお伝えする
- 他責的な言い訳をしない。丁寧に説明し再発防止策を提案する
- ムキにならず、相手に寄り添った話し合いをする
- アンケートを定期的に行い、意見をもらえる機会を多く作っている

クレーム対応の傾向・気づき

- クレーム対応についてあらためて気づいたことや、あなたの業界特有の対応傾向などがあれば教えてください

美容業

- クレームを防ぐには話し方・説明のうまさが必要
- クレームを入れる側も勇気を出して伝えているため、謙虚な気持ちで耳を傾ける
- 相手が怒っている理由を聞き、怒りが収まるまで話を聞く
- 仕上がりイメージの相違と接客対応の二つがほとんどのクレームの原因である
- 基本的にはクレームが起こらないように先回りして説明や確認を徹底する
- 事前にいくら説明していても聞いていない人はいるので文字に起こすことが大事
- お客様から先にミスに気づかれないう、潔さと危機感を持って接客に臨む
- 対面で話を伺い、より良い結果を出すことで解決できることが多い
- 技術以外にも事前のカウンセリングが大切
- クレームになりそうなことは事前にできるだけ伝えるようにしている
- クレームに備えたマニュアルを常に準備しておく
- お客様の希望が通らないリスクも前もってしっかりと伝える
- 説明したつもりでもお客様が理解していない場合が多いため、カウンセリングに気をつける
- 技術的に仕上がったと思っても相手が判断するため、細かい説明が大事
- できないことは正直にできないと伝え、期待させない
- 技術に対するクレームが多いため、カウンセリングのやり方一つで工夫ができる
- お客さんが感情的な時は話を一方的に聞き、熱が冷めた頃に対応する
- 技術だけではクレームを防ぐことは難しく、人間力など幅広いスキルアップが必要
- 何でも丁寧に対応することが大事
- クレームを減らすより「ズレを減らす仕組み」が重要で事前共有・記録・対応ルールの標準化が必要

飲食業

- 接客や説明不足によるクレームが多く、丁寧な案内とスタッフ教育の重要性を再認識した
- ホール担当と調理担当でクレーム処理の仕方が変わるため、対応を統一した方がよい
- 確実な仕事と、仕事に追われても焦らないことがクレームを減らす
- クレームは信頼を取り戻すチャンスであり、その場しのぎや感情的な対応は信頼を失うリスクが高い

小売業

- 同じ説明でも受け止め方は異なるため、伝わっているかの確認が大切
- 対面でないため、相手の文面から意図や不満を見出して対応することが大事
- 事実の一つでも受け取り方に個人差があり、その個人差を理解して対応しなければ解決できない
- 接客がよいとちょっとしたミスも許してもらえるため、日頃の接客の質が重要
- お客様の内容をしっかりと聞いて対応することが大事
- クレームが起こった際に原因を記録しておくことで今後の予防策につながる
- 感情的にならず最後まで対応することが大事
- 言葉の意味の捉え方も違うため、発送前に何度も確認をとるようにしている
- 誠実に対応することが大事
- クレームを真摯に受け止めることは業務改善につながる
- 対応した人物の対応力次第でお客様の怒りが収まるかが変わるため、対応力が必要

建設業

- クレームを減らすために報連相を意識することの大切さを改めて感じた
- 技術が良くても対応が良くないと印象が良くない
- 様々な業界でクレーム処理方法は違うが、相手はすべて人なので誠意ある対応が最も大切
- 1人1人がプロフェッショナルになり、クレームにならないように細かい部分に目を向ける
- 施工前の話し合いや工程会議での密な打ち合わせが大事。事前の話ができていれば問題はなくなる
- クレームを出さないことが第一だが、発生した時のための指針を用意しておくことが大事
- 専門職は言葉で伝えるのが難しいため、説明力を磨く必要がある
- 顧客に対して普段から慎重に対応することを心掛ける
- お客様との徹底した確認作業と、お客様の言うことを絶対に否定しないことが大事
- 決まりきった対応だけでなく、顧客の状況に応じた柔軟な解決策を提示することで信頼を取り戻せる
- クレームには即対応し、施工方法も見直して最善の方法で再度施工する
- クレームを防ぐには事前の打ち合わせや図面確認が必要で、イレギュラー時は相談する
- 下請けなのでとにかく早く元請けに連絡して指示をもらう
- 建設業では相手のイメージのものを作るため、よく打ち合わせを行い不明点は話し合う必要がある
- 先に謝罪し、言い訳せず、対応策をすぐ提案する
- 相手の立場で話を聞くことで、早い対応が可能になる
- クレームとの向き合いによって業績が変わることもあると改めて感じた
- クレーム対応は言葉のセンスであり、相手に突っ込まれない言葉の選択が大事
- お客様の怒りの本質を見抜き、誠心誠意向き合うことが必要
- 事前の準備はお互いにとって大切
- SNSも活用して連絡を細かくし、ミスをなくすことがクレーム削減につながる
- 技術対応よりも関係対応の比重が大きく、ズレを減らす仕組みが重要

運送業

- お客様に事情を詳しく聞いて対応することが大切
- 明確に問い合わせ先や対応方法などを素早く伝える
- 路上でのトラブルからクレームに発展しやすいため、ルール通り落ち着いた運行を徹底する
- ドラレコの設置により、より正確にクレーム対応ができる
- 問題が起きたら迅速に対応する。些細なクレームでも対応が遅れると大きなクレームにつながる
- クレーム対応時は自分自身が落ち着き冷静に対応することが重要
- 荷物の破損クレームには商品を交換する
- 各担当者との進捗を細かく共有することで、クレームの大多数は解消できる
- すぐに代品を用意するのではなく、どちらが悪いかをしっかり確認する
- 同じ内容でも言葉選び一つでお客様の受け取り方が変わるため、伝え方に注意する
- クレームは「損失」ではなく「機会」であり、共有と再発防止が重要
- 誠意を相手にしっかりと伝えることの大切さを改めて感じた

不動産業

- なぜクレームが出るのか背景を事前に対策しておくことが必要。対応は丁寧に
- クレーム対応がしっかりしていれば信頼を得て、新たな仕事につながることも多い
- クレームをしてきた人にはむしろこまめにコンタクトを取ることが大事
- クレーム対応は早さと相手の感情面での納得が重要

WEBサービス業

- 相手が何を求めているかを素早く把握し、同じ説明を繰り返させない対応をする
- 連絡の早さと言葉選びの大切さを改めて考えさせられた
- 難しい言葉を使うことは、相手によっては関係性を悪化させる
- 迅速さと技術的根拠が重要で、感情より論理で信頼を築く業界である
- クレーム後の対応に時間がかかるとお客様の気持ちが収まりにくくなるため、早急に対応する
- 対応のスピードが今後の信頼回復につながる
- 効率的なクレーム対応の重要性を再認識した
- 事実確認・迅速なコミュニケーション・契約範囲の明確化の3点が重要
- 単に内容だけでなく、速さや説明も重要であることを再認識した
- SNSへの投稿・拡散のリスクへの対策が直接のクレームより重要
- 健康・食業界では誠実な初期対応と代替案提示が特に重視され、安心感の提供が回復の要
- 技術や成果物以上に「段取りの見える化」と「説明スキル」が問われている

医療業・福祉業

- 解釈の相違がないよう、わかりやすく説明をする
- 相手に寄り添うことと、毅然とした態度の重要性を再認識した
- 専門用語は使わず、わかりやすく丁寧な対応をする
- 相手方の勘違いやすれ違いで不快にさせることがあるため、そうなりうる事象を潰していく
- 契約書を交わすことが改めて大切であることがわかった
- クレームをネガティブと捉えず、全体の意見として改善につなげる
- 真摯な対応とブレない態度で解決できる。相手との距離が近い分、誠実に対応する必要がある
- 苦情受付窓口の設置と担当者・連絡先を利用者やご家族にわかりやすく説明することが求められる
- 第三者（家族・ケアマネ）を通して治療方針を示し、報告書で情報共有が必要なケースがある
- 患者さんの訴えを正確に理解して的確に判断できれば、クレームを受けることは少ない
- クレームは未然に防ぐことが第一であり、発生した場合は丁寧に対応し、事例として活かす

専門家(士業・FP・コンサルなど)

- お金を扱うため謝ってすまないことが多いが、クレーマーの中身を理解して的確に対応する
- 機械チェックの導入でクレームが減る一方、気づかれない隠れた不満に対して顧客との長期的な関係構築に注力する必要がある
- クレームの中心は相手に負担をかけるケースのため、そうならないよう気を使う
- ご不満の根拠を丁寧に確認し、お客様に納得いただく対応を大切にしている
- 顧客の気持ちを大切にし、真摯に取り組むことが大切

個人投資家

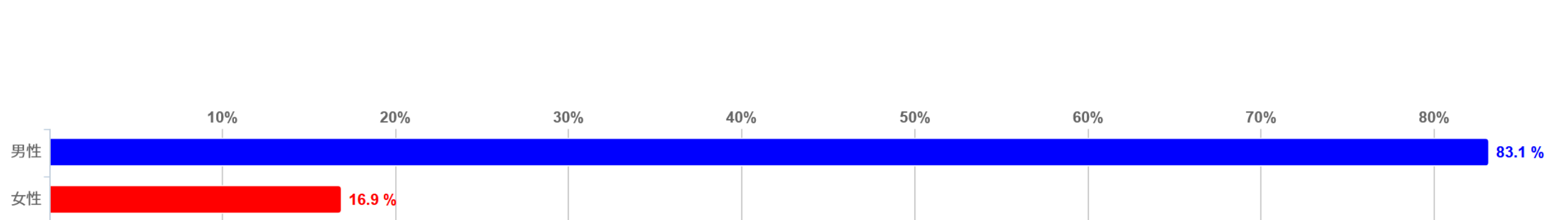
- 再発防止よりも事前防止を重視し、ユーザー責任が重い場合でも誠意を持って対応する
- クレーム対応時に焦りすぎず萎縮せず、内面で冷静さを保つことが大事
- クレームの発生状況と対応方法を考える良い機会となった
- 基本は落ち着いてスピーディーに対応する
- スピードが一番大事で、相手の立場に立つことが大事

その他

- 顧客は現状を詳しく知りたいことが多い
- クレーム対応は誠実さとスピード感が命であり、そこを徹底する
- 正当なクレームか無理な要求かを素早く見分ける力が重要
- いくら正論でも相手の感情が高まっている場合には通じないため、まず冷静に対応することが必要
- お客様によって品質基準が様々なため、見積もり段階のやり取りの中でできるだけ明確にする
- クレーム対応が上手い人は相手が何に根本的に怒っているかを見定めた上で対応している
- 話をしっかりと聞き、感情論の方でも原因を確認し謝罪することでお互いのズレに気づける
- 問題点の本質をきちんと見抜いて対応することが大事
- 非対面ゆえ誤解が生じやすいため、丁寧なテキストコミュニケーションと進捗の見える化が重要
- 言いたいことを全部吐き出させると相手は少し落ち着き、話し合える状態になる
- 対応できるノウハウをストックしておき、情報はまとめておく
- 会社への報告・共有を徹底している
- 修正したシステムにエラーが発生した際には迅速に状況説明と原因分析ができることが重要
- クレーム対応は素早く敏速に取り組み説明する
- 相手の話を聞いてまとめ、最善の回答をすることでクレームになりにくい
- 様々なトラブルがあるため、誰にでもわかりやすく説明できるよう心掛ける
- 顧客からのクレームでも焦って対応しない
- 問題が起こった時の対応スピードは相手との信頼関係に影響してくる
- どんなイベントでも想定外の要望をしてくる来場者が一定数いることを常に意識しておく
- 自分の子供のこととなると感情的になる人も多いため、気持ちに寄り添いながら真摯に対応する
- 不満は小まめに別の人聞き取ることで、改善やサービスの継続につながる
- 様々な事案から問題が起こりそうな案件を事前に徹底的にチェックし防止する
- クレームが起こりやすい仕事のため、当事者同士だけでなくお店側も交えて話をし記録として残す
- 後回しにせず、隠し事をせず、素直にお詫びする
- 迅速に対応し、現状のハードでできる・できないをお客様に理解してもらう
- クレームと言いがかりを見極め、言いがかりの時は毅然とした対応をする
- 説明のうまさとしさがいかに重要かを気づかされた
- 相手の意見を全て聞いた上で対応する
- 専門職では「技術的に正しくても伝わらない」ことがあり、説明のうまさが求められる
- 金融業では金銭に関するクレームは重く、神経を遣って誠実に対応することが大切
- 納得のいかないことを言われても、まず顧客の思うところを全て聞く
- 専門的な話が伝わっていないことが多いため、紙に詳細を記載して理解を確認している
- クレームの背景や状況によって対応は様々であり、その時々で柔軟に対処する

本調査の回答者属性

▼性別



▼ 年齢

