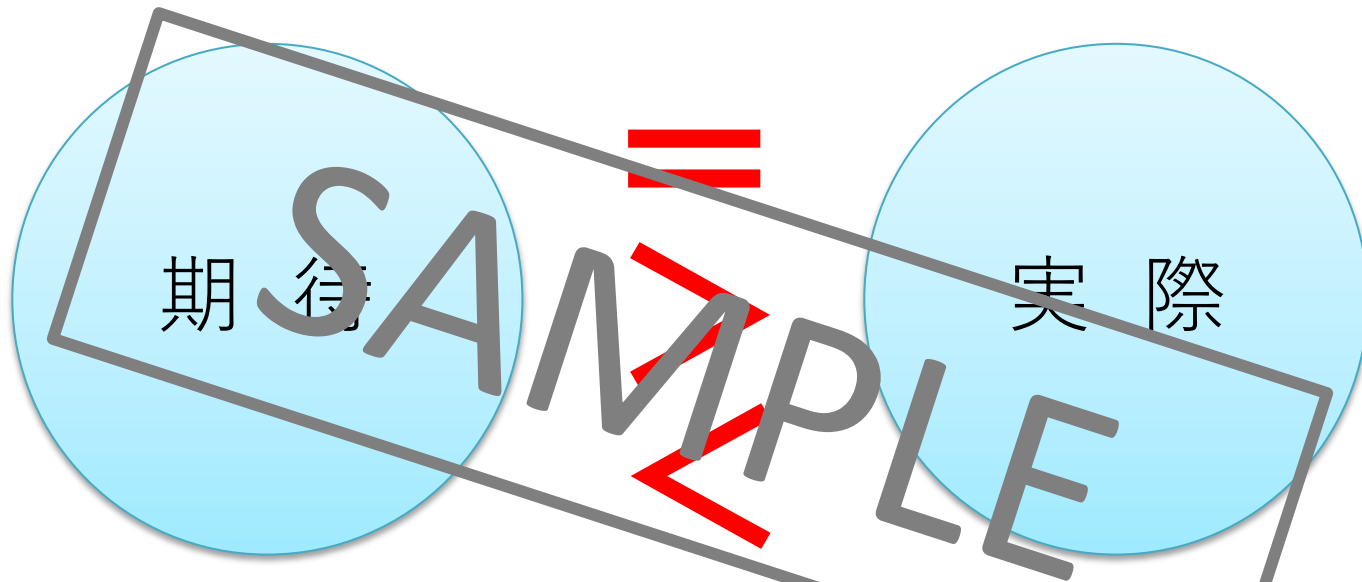


顧客満足度



欲しいもの
居たい場所
過ごしたい時間

得てみてどうだったか
居心地はどうだったか
どんな時間だったか

クレームとは

- 自分が得たかった願望・欲求・期待にはずれた結果、ストレスが生じる
それを除くためには、相手に請求する行為
- 自分の基準に近いものを要求する



人それぞれの基準

クレームとは…『満たされなかった期待』

クレームを口にする人

サービスに不満を持ったとき…

苦情の申し立てをした人 **4%**



苦情の申し立てをしなかった人 **96%**

不満を感じても黙っている
我慢している、無言で去って行く
他の人に不満を伝える

クレームの中身

なるほど最も正当なもの

納得のいかないもの

約40%

- 自分の不手際、不注意
- 説明不足、知識不足
- 技術の未熟さ

などによるもの

- お客様の過度な期待
- 勘違い、聞き間違い
- 言い忘れ

などによるもの

サービスにおける欲求

機能・品質欲求

品質のよい商品やサービスを
手に入れたたい

経済的欲求

できるだけ安く

手に入れたたい

効率・便利性欲求

効率的に便利に

手に入れたたい

愛情欲求

丁寧に対応してもらいたい

尊厳欲求

自分の要求や要望を
聞き入れて欲しい

それらが損なわれたとき、相手が求めるもの

機能・品質欲求

品質のよい
商品やサービス

経済的欲求

できるだけ安く

効率・便利性欲求

効率的に便利に

愛情欲求

丁寧な対応

尊厳欲求

要求や要望

実質的補償

心理的補償

SAMPLE

実質的補償

具体的に弁償や代償をして欲しい

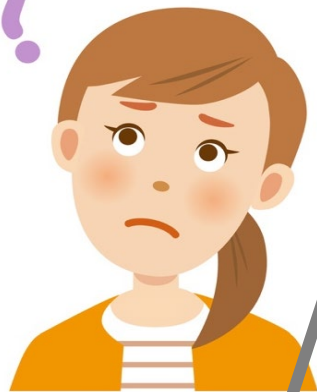
= 返金、支払い、取り替えを求める

心理的補償

その不満、不快の状況をわかってほしい

= 理解、共感、謝罪、説明を求める

いきなりクレーム?…ではない



疑問・問い合わせ



要望・意見



不満・苦情

クレーム対応の流れ

1. お礼と謝罪

わざわざ言ってくれたことにお礼
気分を害されていることに謝罪

2. 話を聞く

メモを取りながら相手の話を
最後まで、途中で妨げずに聞く

3. 事実の確認

メモをもとに、
相手の話した内容を確認する

4. 解決の提案

場合によっては社内で検討も

5. お礼と謝罪

最後にもう一度お礼と謝罪

何をどう聞くか

- メモを取りながら聞く
日時、場所、関わった人や物、
どのよう^にに、何が^あったか、思い^など
- 「事実」と「思い 推測」を聞き分ける
- 聞き取った話を復唱して確認する
お互いの認識のずれを
できるだけなくしておく

悪質・不当なクレーム

- 相手の納得が得られず
要求が執拗になる場合、毅然と対応する
- 説明の過程を記録に残す
- 悪質な金銭の要求は弁護士へ
暴力行為に対しては警察に相談
- 一人で対応しない



今回のまとめ

- 相手の話~~に~~耳を傾ける
逃げず、言い訳をせず、最後まで
- 相手の状況を判断する。
置かれている状況について
情報を集める
- クレームのお客様を
ファンにかえる

