

効果的なクレーム対応の流れ（手順）

有限会社エファ 代表取締役 菊地 理恵

そもそもクレーム（苦情）とは、権利を主張する、又は納得のいかないことを追求するといった意味があり、苦情となって表に現われてくるまでには、小さな小さな納得のいかなかった事の積み重なった要因が、ある時ちょっとしたきっかけで爆発し現われてくる現象とも言えるのです。つまり、苦情を少なくするということは、患者様の納得のいかないことを少しでも少なくし続ける努力をすれば良いということになるのですが、それがなかなか一筋縄ではいかないのが現実といったところでしょうか。厄介なのは、最初に申し上げたように、小さな小さな現象に目を当てて対処していかない限り、一向に改善されていかないということなのです。



では、どんな対応が効果的といわれているか

① 第一印象を悪くさせてはいけません



・電話でも対応でも表情や声のトーンを下げずに誠意をもった姿勢でのぞむことが重要です。

② しっかりと用件を聴く（共感する姿勢が大切）



・相手の話を親身になって、うなずき共感しながら、時にはメモをとりながら・・・小さな言い分を聞き逃さないようにすることが重要です。
時に患者様の言っていることに誤解があったとしても、話をしている最中に途中で話をさえぎってはいけません。最後まできちんと聞きます。

③ 事実を確認する



・一つ一つ患者様が言った内容を丁寧に確認し、何が原因となったのかを分析する。

④ 分析した内容を相手に確認し、話しあいながら対応策を提示する



・事実に基づく説明や話しあいを行い、双方での誤解や思い込みを訂正しながらクレーム対応の終着点を見つけ出し、納得してもらうよう話を導き出す。

⑤ 感謝の気持ちをきちんと伝える

・話しあいをしてよかったと思ってもらえるよう患者様に対し、感謝の気持ちを伝えると同時にいつでも気になるようなことがありましたら、またお話しくださるようお願いも付け加えると良いでしょう。