

- 1 クレームの原因
- 2 クレーム対応の心構え
- 3 クレーム対応の態度
- 4 クレーム対応でしてはいけないこと
- 5 クレーム対応の基本

# 1 クレームの原因

## ① 対応時のコミュニケーション不足

- ・丁寧ではない態度で接した
- ・自分の感情をそのまま出してしまった
- ・ちょっとした確認を忘れた

## ② 利用者の誤解や勘違いで起こる場合

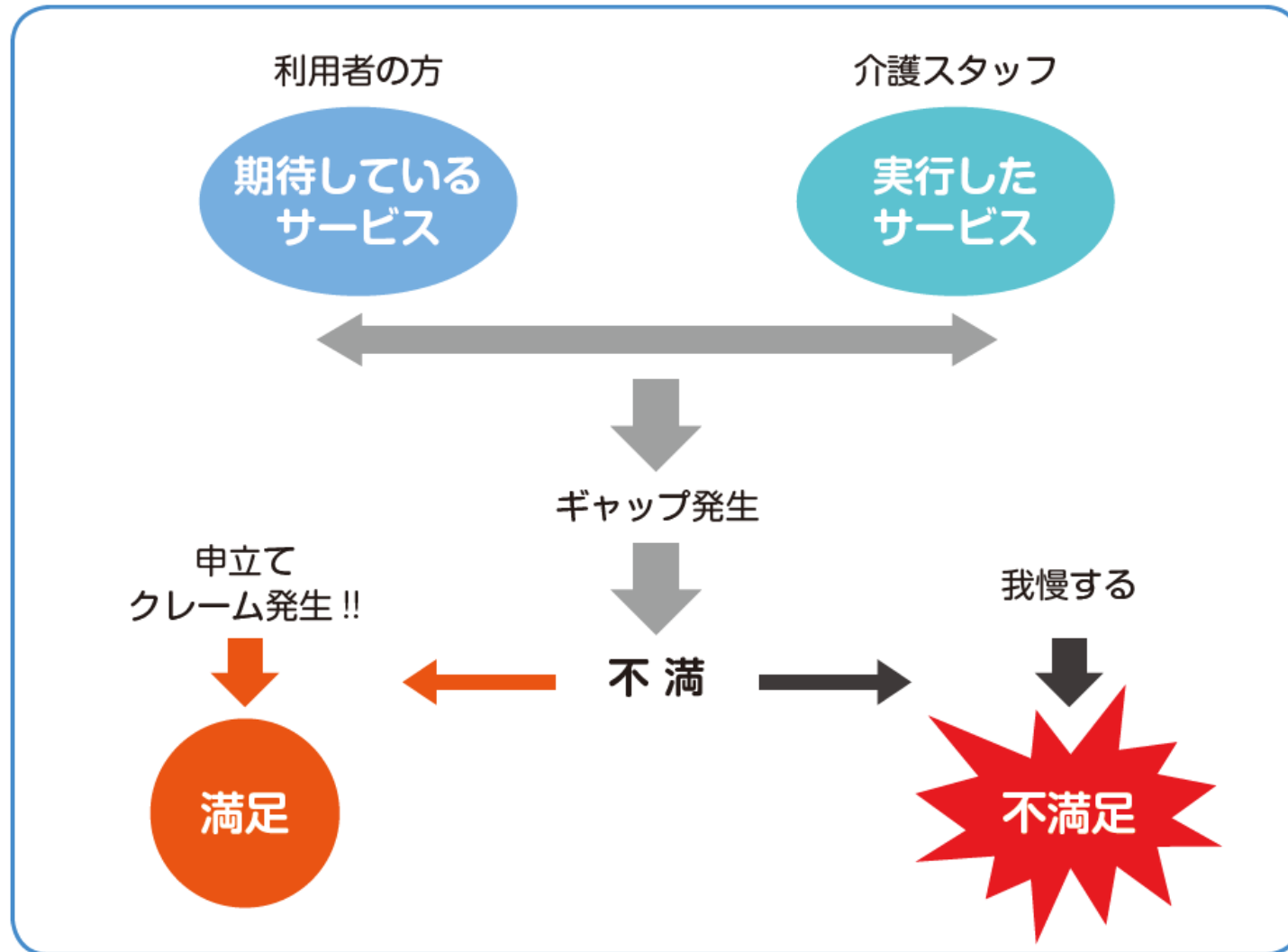
- ・自分のことを無視された 被害を受けた（と感じる）
- ・自分を分かってくれない（と思う）
- ・言われていることがよく理解できない

## ③ 業務過多による一つの業務への 集中力の低下・対応時間の少なさ

- ・業務が多すぎて丁寧に対応できなかった。
- ・業務知識・技能が不足していて十分に説明できなかった

## 2

# クレーム対応の心構え




ええ?!  
そうでしたかあ~  
嫌いなんですか?



ねえ、私はオレンジ  
は食べられないのに、  
どうして出てくるの  
かしら

と配膳の手を休めずに動いている



そうですか。  
分かりました

私はお薬の関係で食  
べられないって願  
いしてあるのに

クレーム対応のポイントを学んでいきましょう！

### 3

## クレーム対応の態度

① 相手の目をみて、訴えを良く聴く

② 感情的になっている相手に対して、  
自分も感情的にならない

③ 相手の言っていることを否定しない

④ すぐに上司や関係者に伝えて対応する

## 4 クレーム対応でしてはいけないこと

① 感情的な対応をする

② 相手の話を最後まで聞かない

③ 自分で対応しないで、人任せにする

④ 相手の責任にする

## ●親切で温かい言葉遣いで対応することが大切です。

次のような言い方はしないようにしましょう。

- × 謝りすぎ、「申し訳ございません」の言いすぎ
- × 「ですからあ」「先ほども申しましたがあ」など、語尾がのびる
- × 「〇〇様のおっしゃることはわかります。でも…」などの言い訳
- × 「私には分かりませんから」「たぶん、そうだと思います」など、自信のない言い方曖昧な言い方

### 良い対応の言葉遣い

- 「そうでしたか。お困りでしたね。  
すぐに対応いたします」
- 「申し訳ありませんでした。すぐに〇〇しますので」
- 「すぐに調べてきます。少々お待ちくださいますか」
- 「おっしゃっていただいて助かりました。  
ありがとうございました」





すぐに代替りのもの  
と交換します。



ねえ、私はオレンジ  
は食べられないのに、  
どうして出てくるの  
かしら

と言いました。

教えてくださってあり  
がありがとうございました！



お手数をおかけして  
ごめんなさいね

安西さんは安心して楽しそうに食事していました。

## 5 クレーム対応の基本

1. 温かい表情や親切な態度で、言い訳をしないで、最後まで聴く。
2. 相手の言葉を繰り返し、相手の気持ちを理解したことを伝える。  
例) 「～ということですね。それはお困りでしたね」
3. お詫びする  
不便や不快な思いをさせたことについてお詫びをする。  
例) 「ご迷惑おかけして申し訳ございません」
4. 迅速な処理をする  
例) 「リーダーに（館長に）に急いで連絡をとります。恐れ入りますが、少し待っていただけますでしょうか」
5. 上司に報告する  
上司に報告・連絡して、他のスタッフにも情報共有する。