

クレームに関する方針

クレームで一番つらい思いをしているのはお客様である

1. 基本

- (1) お客様の方がクレームを言うまでに悩み言った後に落ち込むことが多いです。お客様の心はかなり痛んでいます。だからこそクレームは我が社の宝物です。
- (2) どんな小さい問題でもクレームとして対応する。担当者レベルで判断しない。お客様との問題に対する温度差が原因。私たちにとっては些細なことでも、お客様にとっては一大事です。但し、輩やお金を頂いていない人は相手にしない。
- (3) クレームが発生したら大小に関わらず、その場から事実だけ直ちに役員と上司に報告する。悪い報告ほど早くする。
- (4) クレームについての責任は一切問わない。ただし、報告・連絡を怠った者は責任を追究し、処罰する。(賞与の査定で一回につき一定額マイナスする)
- (5) お客様との親しさはほんの些細なことから崩れる。スピード対応が大事
- (6) クレームを経験して成長する。
- (7) お客様の目から見た業務改善点の指摘です。
- (8) クレームの責任者は経営者です。

2. クレームの原因

- (1) クレームの原因はいくつかの要因が重なっているが、手順ミス、思い違い、ご判断、検討不足、お客様との態度、コミュニケーションの個人に寄るものが多い。
- (2) 問題を発生したら直ちに現場に行く
- (3) 問題が発生したら現場で確認する。
- (4) 問題が発生したら直ちに現在取れるベストの手を打つ。
- (5) 企業組織運営上の問題も考えられる。

3. 対応

- (1) クレームの対応は全ての業務に最優先する。
- (2) 他の者がクレームを受けたら本人にも伝えること。
- (3) クレームの電話をたらい回しにしない。
- (4) クレームは言い訳せず心から「申し訳ありません」と心からお詫びをする。理屈で勝っても商売で負ければ意味がない。