

- (5) クレームに必要な時間的損失は一切無視する。当事務所の内部事情はお客様には一切関係ありません。言い訳しない。解決するまで何回も足を運ぶ。
- (6) スピードで当事者と上司が訪問する。当日中にお詫びと事実確認に行く。対策は後で良い。お客様は当事者よりも上の人のお詫びの言葉を待っています。放っておくとクレームは成長する。逃げたり、隠したり、軽視しない。
- (7) 上司は当事者を連れて現場対応する。上司が怒られ、お詫びしている姿を見せる。
- (8) 輩のクレームは相手にしない。お金を頂いていない人からのクレームは輩です。警察、弁護士等で解決する。
- (9) クレームがあった場合、神社に行って「〇〇さん、ごめんなさい、ありがとう」を100回言うこと

4. 解決

- (1) 正しいクレームの解決とは、問題を大きくし、それを生かすことによって、お客様の信頼と人間関係が向上することです。誠心誠意処理する。
- (2) お客様が「もうよい」と言われた時が「解決した」と判断する。お客様はお金のことを言っているのではありません。お客様の傷ついた心を、癒してくれるのを待っているのです。
- (3) 所長が損失の決済をする。担当者レベルでは金額の話は一切しない。
- (4) クレーム対応後、問題を分析し、全社を上げて改善する。貴重な財産として生かす。クレーム改善のしくみを作り再発防止にとりくむ。
- (5) 同じクレームを2度起こさない。