

# クレームに関する方針

## 1.基本方針

- (1)どんな小さな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。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。
- (2)クレームが発生したらクレームの大きさに関わらず、その場から事実だけを直ちに所長へ報告する。悪い報告ほど早くする。
- (3)クレームについての責任は一切問わない。ただし、連絡・報告を怠ったものは責任を追及し処罰する。
- (4)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。
- (5)人はクレームを経験し解決して成長する。人を叱らないで間違った仕事を叱る。人ではなくコトを叱る。

## 2.対応

- (1)クレームの対応はすべての業務に優先する。
- (2)クレームの電話をたらい廻しにしない。
- (3)クレームは言い訳せず「申し訳ありません」と心からお詫びする。理屈で勝っても商売で負ければ意味はない。
- (4)スピードで当事者と所長が訪問する。当日中にお詫びと事実確認に行く。対策は後でよい。
- (5)クレーム発生から翌日までに、報告書を記入し所長に提出する。

### 3.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活かすこと  
によって、お客様の信頼と人間関係が向上することです。
- (2)お客様が「もうよい」と言われた時に「解決した」と判断する。
- (3)所長が損失の決裁をする。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、問題を分析し事務所を上げて改善する。貴重な財産として生かす。クレーム改善の仕組みをつくり再発防止に取り組む。