

誠意のハードル「公平・公正の目安」

～苦情（クレーム）の対応～

クレマーの要求（苦情）に対して「できること」と「できないこと」を線引きするためには、「これ以上はできない」という目安（誠意のハードル）を決めておく必要があります。

★誠意のハードルは公平・公正の原則に則った目安

いったん定めた基準（誠意のハードル）は、安易に変更しないことです。組織としての決まりがブレると、現場の担当者に混乱と不安が生まれ、有能な人材を失うことになります。

誠意のハードルを決める際には、社会規範に則った「公平・公正」の原則です。

★しつこいクレマーには「2人以上」で対応が原則

職場の仲間が「お互いさま」の意識をもって助け合うことが必要です。クレーム対応で「同僚」は大切な存在です。過剰な要求を突きつけてくる厄介なクレマーには、複数で対応するのが原則です。

その理由は3つあります。

- ① ひとりが相手とのやりとりの証人になれる
- ② 「聞き役」と「記録係」というように役割分担ができる
- ③ 同業がそばにいるというだけで心強い

そして、過剰な要求や行為があった場合には、警察に通報します。



商品にキズがあった場合	健康に害を及ぼした場合
<ul style="list-style-type: none"> ・返品・交換には応じるが、返金には応じない ・自社発行のクーポン券を渡す ・1ランク上の代替品との交換 	<ul style="list-style-type: none"> ・診断書を確認のうえ、治療費を支払うが、慰謝料の請求には応じない ・休業補償はしないが、見舞金として最大〇〇円まで支払う