

1. テーマ

紹介所としてのクレーム対応について

2. 趣旨

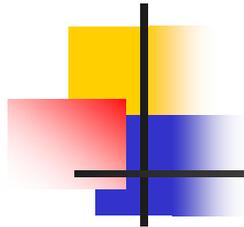
近年、サービスの多様化や生活環境の変化に伴い、クレームが増加しています。セクハラやパワハラに加え、権利意識の肥大化による執拗なクレームも珍しくありません。

本年度は、こうした一連のトラブルについて、紹介所としてどのような役割を果たし、利用者へ、また家政婦へどのように対応することが望ましいのかなど、老舗百貨店にて長きに渡りお客様のクレーム対応などに携わってこられた福井氏にご教示いただきます。

紹介業トップセミナーは、全国 10 ブロックを単位として開催いたします。

3. 研修カリキュラム

内 容	時間配分
開催挨拶等	10 分
「紹介所としてのクレーム対応について」 講師：株式会社三越伊勢丹 伊勢丹新宿本店 お客様サービス担当部長 福井 勝三 氏	90 分
質疑応答	10 分
「家政婦（夫）紹介所の活用を促進するために」 ～平成 29 年度家事サービスヒアリング調査結果から～ 講師：一般社団法人日本人材派遣協会 顧問 久保村 日出男 氏 または 公益社団法人日本生産性本部 参事・武蔵大学客員教授 北浦 正行 氏	50 分
質疑応答	10 分
アンケート記入・閉会挨拶等	10 分
合 計 時 間	180 分 (3 時間)



紹介所・家政婦の仕事におけるクレーム対応

苦情・クレーム対応は信頼を高めるチャンス

日本看護家政紹介事業協会 トップセミナー

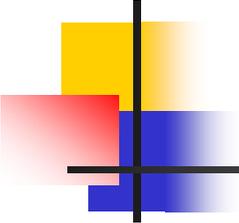
投影用



株式会社三越伊勢丹 新宿伊勢丹本店

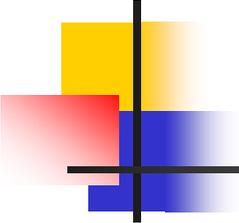
お客さまサービス担当

作成日：20171225



現代の苦情・クレーム事情

- ・ ネットやSNS社会の中で生きている
苦情対応は「社会」を相手にしている
- ・ 不満の表現がいきなり損害賠償請求に
些細な事でも当事者間で解決できない
法的手段が身近になっている時代
- ・ 苦情は「お客様」だけの特権じゃない
従事者・従業員も大切な利害関係者



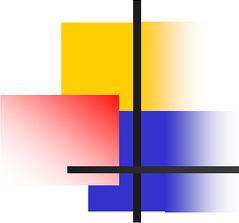
時代背景（不寛容社会）

- 実感のない景気
- 格差社会の拡大
- 明らかな世代交代（「昔ながら」が通用しない）
- 権利意識の増長
- 社会常識の希薄化

クレーム社会 訴訟社会

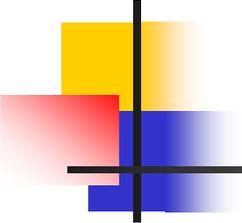
特に「サービス」に関わるクレームの
厳しさが増している

= 基準がはっきりしてない



お話したいこと

- ・ 苦情対応は**信頼**を高め**業務改善**するチャンス
- ・ 苦情対応は企業・業界の**危機管理**のひとつ
- ・ **ステークホルダー**（利害関係者）の
意見、苦情は第4の「**経営資源**」
- ・ 関係を良くする**会話、接遇のポイント**
- ・ **苦情、クレーム対応の心得** など



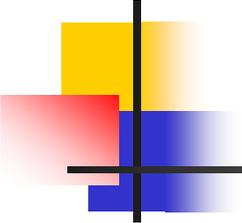
顧客視点と私たちの役割

誰に向かって仕事をしているか
何のために仕事をしているのか

お客様に喜んで頂くこと
働く従業員(仲間)に喜んでもらうこと

相手の目線、視点で自分たちの仕事を
つねに見直してみるのが重要
お客様は何を見ているか、何を感じているか

利害関係者と良い関係づくり



間違った権利意識からの脱却

- ・ 法律相談テレビ番組



「訴えてやる」ハードルが低くなった

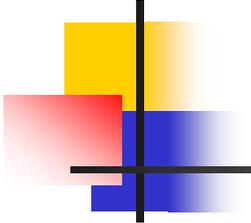
- ・ 立場による間違った上下意識

「お客さまは神様です」・・・？

百貨店 お客様 と 従業員・販売員

紹介所 求人者 と 求職者・紹介所

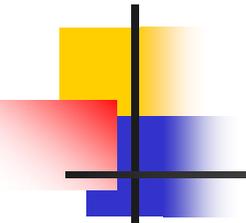
こうした意識を正しく乗り越える



ステークホルダーの視点

(事業継続・発展に大切な存在)

- 顧客は何を期待しているか
(逆例：最近の大手企業の不祥事)
安心安全 公平公正 誠実 「信頼」
- 私たちは誰の何のために仕事をしているか
顧客に満足して頂くこと
従業者に安心できる職場・仕事を提供する
⇒ 経営者としての利益創出
- つねに関係者の目線、視点で自分たちの仕事
を見直してみること (但し迎合ではない)



なぜ苦情対応や接遇が大切なのか

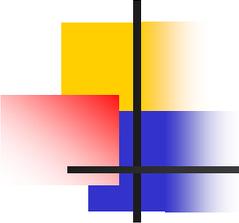
人を相手にする事業だから . . .

気持ち、心に向かう仕事だから . . .

- ・ 関係が良くなり、より理解され易くなる
- ・ 相手の真意を「感じる」ことができる
- ・ 誤解を防ぎ「温度」を伝えることができる

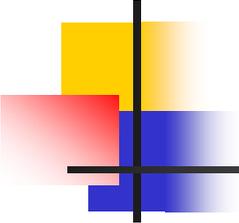
相手を「喜ばす」こと =

良好で持続的な関係ができる



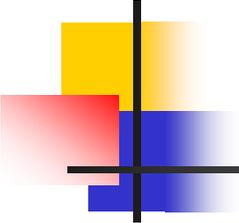
ステークホルダーとの関係づくり

- 身だしなみ
- 思いやり、気遣い、感謝の気持ち
気配り・目配り・心配り
- 言葉づかい、話術
- 会話力（特に聞く力 聞くが7割）
「文書<話す<聞く」 相互理解への近道
- 想像力（相手についてたくさん想像する力）



身だしなみ

- 仕事に対する真剣さ、厳しさの表現
- 信頼感、安心感を与える
- 自己統制能力を見せる
 - 髪、指先、胸元、汗
 - 表情、視線、メガネ
 - 服装、時計、靴 . . .
- ハラスメントの抑止
 - 服装 化粧 「雰囲気 . . .」

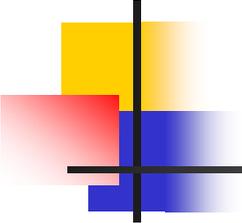


文書コミュニケーション

- ・ 苦情でよくある状態
日々のコミュニケーション不足 言葉足らず
- ・ 争いごとで聞く言葉
「聞いてない」「言われてない」

⇒ 指示内容を見える形で共有化する

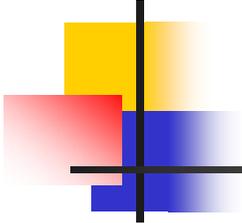
- ・ 連絡ノート
- ・ ボイスレコーダー
- ・ 契約書
- ・ 共通のツール



言葉コミュニケーション

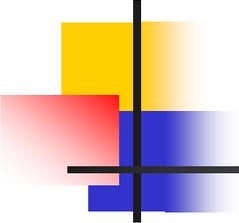
(思いやり・気遣いを現す力)

- ・ 電話や訪問時
「いま、お時間よろしいですか」の一言
- ・ 文書（連絡文 メモ 置き書き・・・）
丁寧、明確な構成、美しい言葉と文字
文章による信頼と説得力を意識する
- ・ 依頼者だけでなく、ご家族ご近所への印象
所作、仕草
相手に合わせ腰を落とす、膝を曲げる



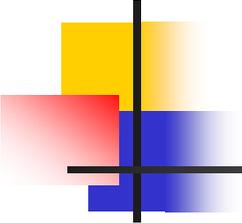
電話応対の心得 「時間」認識

- 電話を掛ける時間帯
営業時間内を基本に 相手の生活を意識する
- 不在時に繰り返し掛ける頻度
着信履歴が与える「威圧感」に注意
- 留守番電話への録音
初回は最低限の吹込み
以降は会社名と名前を簡潔に
無音、ガチャ切りは厳禁



言葉づかい、話術

- 明快な内容、簡潔、順序、速さ、言葉の強弱、
くり返し
- 相手のレベルや知識に合わせた話し方
- 表情（笑顔）、身振り、手振り
（お願いする表情、申し訳ない表情）
- 親しみの表現（ためぐちではない）



想像力（事実に基づく）

- 相手を正しく想像する（先入観は危険！）
- 話し合いのストーリーを考える
 - どこまで要求を受け入れるか、要求するか
 - 最終到達点を意識したシナリオを考える
- 想定問答（≡言い訳）
 - 「ああ言われたら」・・・「こう答えよう」
 - 答えられなければ抜本的対策が必要
 - ＝業務改善！**

「契約」「説明書」を明確に



お客様（求人者）との契約

- ・ 詳細でありながらパターン化した契約書
- ・ 説明書、パンフレットの補足資料の充実
- ・ DVD、写真、図解での説明 など

従業者（求職者）との契約

- ・ 仕事の良いところ、悪いところを明確に
- ・ 求人者とのコミュニケーションの取り方
- ・ セクハラを受けた際の対応手順 など

苦情・クレームとは

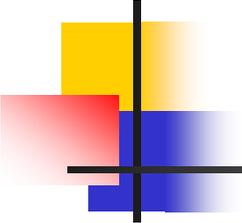
- **損害賠償請求**
失った「財産」を回復したい
- **教育的指導**
もっと良い会社になってほしい
- **社会的制裁**
社会に代わってお仕置きをしたい
- **関係欲求**
相手にして欲しい かまって欲しい
(敵対してでも、関係ができることで満足・安心)
- **悪意の請求** ▪ **異常行動**

0でも100でも、事実に基づいて必ず対応

ありがたい、その通りです。



もう、勘弁しておもてへ出る！



損害賠償請求について

- 謝罪と賠償はべつもの

謝罪をした

謝罪をするような事実があった

≠ 全額弁償とは限らない

- 紹介所や信頼できる第三者に相談する
- 円満な解決でも書面に残しておく
- 誠意をもってお詫びするが賠償は事実が全て



苦情対応の心得 1

- ① 苦情対応は時間がかかる（かける）
（腹を括る＝真正面で受け止める）
- ② 口頭のお詫びを躊躇しない
（お詫びと損害賠償は別もの
但し、注意すべき点がある）
- ③ 相手に気遣いの言葉をかける
（心配を表明して安心させ、同じ
認識であることを表現する）

※損害の程度や心理状態を探る、読む

苦情対応の心得 2



④ 損害賠償をあらかじめ担保しておく

賠償に必要な費用の用意があること、
手続きの仕方を担当する係員は知識
として備えておく。

- ・ 保険
- ・ 適用基準や申請手続きの知識
- ・ 拒否する場合の法律、論拠

「仕事」「事業」をするなかで必ず必要

苦情対応の心得 3



危機管理ネットワークを作っておく

内外に相談できる（客観的判断を受ける）

人、組織と懇意にしておく

社内（業界内）のトラブル解決に詳しい

- ・ 経験者と専門家 経験的判断
- ・ 顧問弁護士 法的判断
- ・ 同業社者、異業他社の同じ業務関係者
- ・ 家政婦仲間 親身の紹介所
- ・ 警察署、役所

ハラスメントを「しない」「させない」「みすごさない」



NO!
パワハラ
見かけたらすぐ通報

ハラスメントを「しない」「させない」「みすごさない」



NO!
パワハラ
見かけたらすぐ通報

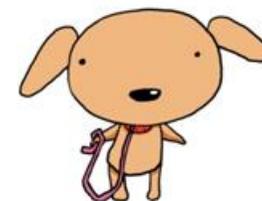
ハラスメントをなくして「日本一働きやすい会社、活気のある自由闊達な会社」を目指しましょう。

相談窓口	ハラスメントホットライン(カウンセリングルーム) 夜ホ	13:00~17:00	内線 801-25-901	直通: 03-3225-7191	メール: hotline@imhds.co.jp
	三越伊勢丹グループホットライン	月~水 9:00~18:00	内線 801-22-777	直通: 03-6205-6059	メール: hds Hotline@imhds.co.jp
	各社・各店窓口		内線 801-35-302	直通: 03-3225-2479	メール: 10651002@imhds.co.jp
	三越伊勢丹グループ労働組合 本部		内線 801-23-911~3	直通: 03-5273-5165	メール: soudan@imgu.or.jp
	各支部窓口		内線	直通	

ハラスメントをなくして「日本一働きやすい会社、活気のある自由闊達な会社」を目指しましょう。

相談窓口	ハラスメントホットライン(カウンセリングルーム) 夜ホ	13:00~17:00	内線 801-25-901	直通: 03-3225-7191	メール: hotline@imhds.co.jp
	三越伊勢丹グループホットライン	月~水 9:00~18:00	内線 801-22-777	直通: 03-6205-6059	メール: hds Hotline@imhds.co.jp
	各社・各店窓口		内線 801-35-302	直通: 03-3225-2479	メール: 10651002@imhds.co.jp
	三越伊勢丹グループ労働組合 本部		内線 801-23-911~3	直通: 03-5273-5165	メール: soudan@imgu.or.jp
	各支部窓口		内線	直通	

ハラスメントの現状



「カスタマーハラスメント」

胃潰瘍、うつ病、出勤不能、退職・自殺
密室、お客様居宅での出来事

家政事業の特性

認定に必要な事実確認が極めて困難

- ① 何が起きているかの記録
 - ② 確認につながる証拠の確保
 - ③ 信頼できるところへの相談
- ※ 断定は極めて難しい

双方の人権、名誉に関わる問題 個人情報に注意

ハラスメント対策



予防・啓発 （最も力を入れるべきこと）

機会

- ・ 求人者の申し込み時（一般論として）
- ・ 求職者の採用時（相談の仕方・服装仕草）
- ・ 求人者と求職者の引合わせ時（契約時）

方法

- ・ 絵や動画などを使って具体的に
- ・ 契約書への記載 パンフレットの配布

苦情対応の心得



日常から関係者の声を聴く「仕組み」づくり

お客様（求人者）との関係を続けて持つ

従業者（求職者）から報告、連絡、相談を聞く

情報収集とタイムリーなアドバイス

風通し良い「紹介所」づくり = 信頼

事例のデータベース化

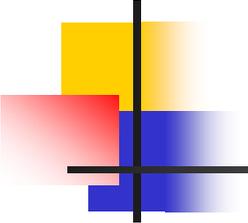
事例を蓄積共有して 資源として活かす

その他の苦情対応留意点



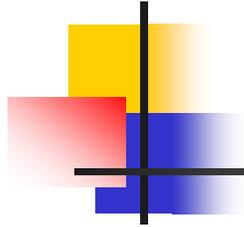
その他の留意点

- 安易に文書は絶対出さない
文書を出すなら、出して頂いてから
- クレームの連鎖を断ち切る
対応の約束、時間管理などに注意
- 直接会って話をする機会をもつこと
- 事実を公表するくらいの覚悟をもつこと
過失は誰にでもあるが、隠蔽は「悪」



事業拡大のために

- ① 全てのステークホルダー（利害関係者）の満足を意識した業務（事業）の整備
- ② 従業員が安心して働ける職場（事業）を創る
- ③ 苦情対応は「満足・安心」に向けて大事なヒントやきっかけ
- ④ 危機管理ネットワークを構築しておく
- ⑤ 事実に基づいて対応する
- ⑥ 賠償（仕組み）を担保、確認しておく
- ⑦ 事例はデータベースに収め資源にする



皆様のご発展をお祈りしております

ありがとうございました

