

歯科 経営 情報

REPORT

Available Information Report for
dental Management



人事・労務

歯科医院におけるクレーム
対処法と

カスタマー
ハラスメント対策

- 1 カスタマーハラスメントとは
- 2 クレームの要因分析と予防対策
- 3 クレーム発生時の対処法
- 4 カスタマーハラスメント対策

1 | カスタマーハラスメントとは

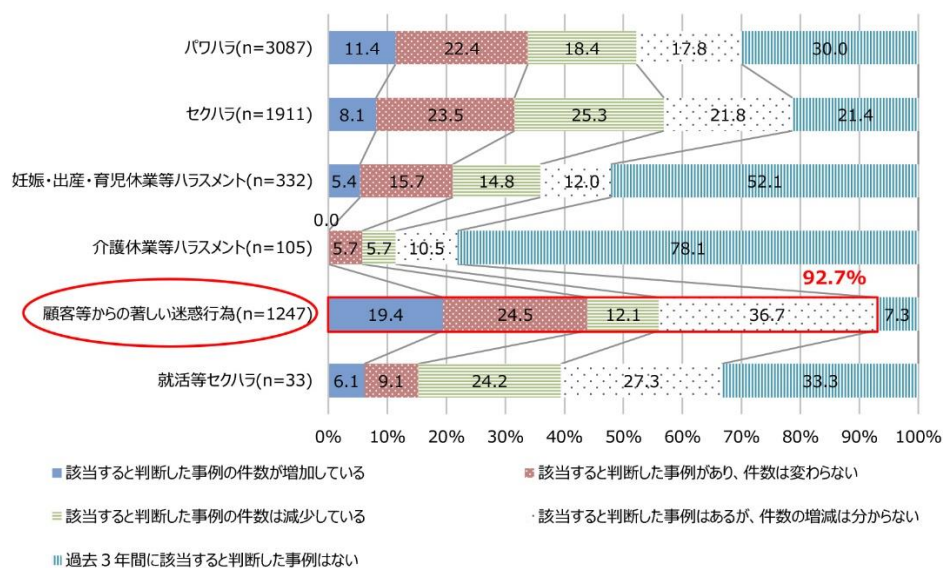
令和元年に女性の職業生活における活躍の推進に関する法律等の一部として、労働施策総合推進法等が改正されました。これにより、職場におけるパワーハラスメント防止のために、雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました。

さらに令和2年には、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」が策定され、顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為に関して、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や被害者への配慮に対して、また、被害を防止するための取り組みを行うことが望ましいとする旨が定められたこともあり、カスタマーハラスメント対策の強化が求められるようになりました。歯科医院においても患者からの様々なカスタマーハラスメントに対する取り組みが必要となっています。

1 | 厚生労働省の実態調査より

厚生労働省が令和2年に実施した、職場のハラスメントに関する実態調査（調査対象は企業全般）によると、過去3年間に顧客等からの著しい迷惑行為の相談があったとする企業の割合は19.4%、また同調査の労働者に対する調査では、過去3年間に勤務先で顧客等からの著しい迷惑行為を一度以上経験したと回答した割合は15.0%となり、こうした行為に悩む企業、労働者は決して少ないとはいえない状況にあります。

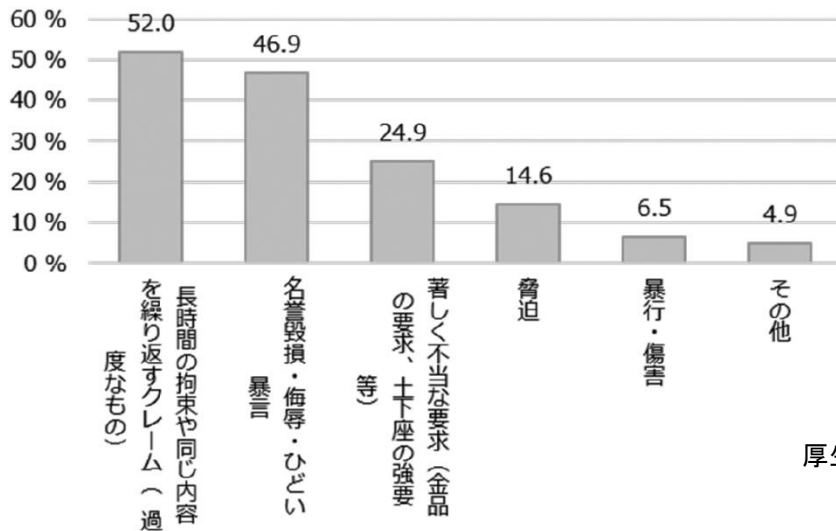
■過去3年間のハラスメント該当件数の傾向（ハラスメントの種類別）



厚生労働省：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

■ 受けた顧客からの著しい迷惑行為の内容

調査対象：顧客等からの著しい迷惑行為を経験した者 (n=1,200)



厚生労働省：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

2 | カスタマーハラスメントとは

カスタマーハラスメントとは、顧客や取引先（以下「顧客等」という）等からのクレーム全てを指すものではありません。顧客等からのクレームには、商品やサービス等への改善を求める正当なものがある一方で、過剰な要求を行ったり、商品やサービスに不当な言いがかりをつける悪質なものもあります。こういった不当・悪質なクレームをカスタマーハラスメントといい、経営者にはこれらからスタッフを守る対応が求められます。

様々な業態により、顧客等への対応方法・基準が異なることが想定されるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、企業へのヒアリング調査等の結果、企業の現場においては以下のようなものがカスタマーハラスメントであると考えられています。

■ カスタマーハラスメントとは

- 顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の要求の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの

顧客等とは：今までの顧客だけではなく、今後利用する可能性のある潜在的な顧客も含む

内容の妥当性～社会通念上不相当なものとは：顧客等の要求の内容が妥当かどうか、当該クレーム・言動の手段・態様が「社会通念上不相当」であるかどうかを総合的に勘案して判断

要求の内容の妥当性：著しく妥当性を欠く場合には、その実現のための手段・態様がどのようなものであっても、社会通念上不相当とされる可能性が高くなる

また、内容に妥当性がある場合であっても、その実現のための手段・態様の悪質性が高い場合は、社会通念上不相当とされることがある

労働者の就業環境が害される：労働者が、人格や尊厳を侵害する言動により身体的・精神的に苦痛を与えられ、就業環境が不快なものとなったために能力の発揮に重大な悪影響が生じる等の当該労働者が就業する上で看過できない程度の支障が生じること

■①「要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当とされる言動」の例

- 身体的な攻撃（暴行、傷害）
- 精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言）
- 威圧的な言動
- 土下座の要求
- 差別的な言動
- 継続的な（繰り返される）、執拗（しつこい）な言動
- 性的な言動
- 拘束的な行動（不退去、居座り、監禁）
- 従業員個人への攻撃、要求

■②「要求内容の妥当性に照らして不相当とされる場合があるもの」の例

- 商品交換の要求
- 金銭保証の要求
- 謝罪の要求（土下座を除く）

厚生労働省：「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」より

3 | ペイシェントハラスメントとも呼ばれる医療現場での迷惑行為

歯科医院は、基本的に患者や家族に対して真摯に向き合い、誠実で公正な医療の提供を心がけているものの、ごく一部の患者等から常識の範囲を超えた理不尽で自己中心的な要求や、医療従事者の人格を否定するような暴言や暴力といった「著しい迷惑行為」を受けることがあります。

これらの「医療現場における迷惑行為」は、カスタマーハラスメントの相手方である患者以外の「取引先等からの要求」がないことから、ペイシェントハラスメントとも呼ばれています。

こういった長時間にわたる対応や繰り返される迷惑行為により、通常診療に支障をきたしたり、スタッフの就業環境にも影響を及ぼすこともあるのです。

4 | クレームとカスタマーハラスメントとの境界線

本来、患者等からのクレーム・苦情（以下、併せて「クレーム」）は、医療の提供・サービスや接遇・システム等に対しての不平・不満を訴えるもので、それ自体が問題とはいえ、むしろ業務改善や新たな医療提供・サービス開発に繋がるものでもある筈です。

しかしながら、クレームの中には、過剰な要求を行ったり、医療提供やサービスに対して不当な言いがかりをつけるものもあります。

不当・悪質なクレームは、医療従事者に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、歯科医院に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。したがって、院長には不当・悪質なクレームに対してスタッフを守る対応が求められます。

2 | クレームの要因分析と予防対策

カスタマーハラスメントになってしまうきっかけには、医院側の対応に原因がある場合もあります。当然、行き過ぎた不当・悪質なカスタマーハラスメントには問題がありますが、何よりもクレーム自体が発生しない体制を構築し、予防措置をとることが重要です。

1 | 患者クレームの要因分析

(1) 診療行為等

歯科の診療行為に対するクレームには、インフォームドコンセントやコミュニケーション不足が発端となっている場合があります、診療前の説明不足等もその一因と考えられます。

■ 診療行為や事前説明に関する項目

- 永久歯交換時期の診断と説明不足（何度も状態の確認があったのは、カルテに未記載だった？）
- 知覚過敏の診療時に説明がなく、治療後も痛みが改善されない
（原因の多様性の説明不足と診療選択の理由が説明不足）
- 歯冠補綴後に痛みが出て根幹治療を行うも、仮歯が合わず、治療が長期化している
- 虫歯の治療中だが、痛みやしみる歯以外の歯の治療を行われた
（X線画像も見せないし、何も説明がなく治療を行われた）
- スタッフの態度や言葉がそっけなく、親身になって診療している気がしない
- 患者の話途中で遮り、しっかり聞いてくれない
- 治療法や症状に対し、質問しても医療用語ばかり使い、よく理解できない

(2) 医療情報の取り扱い

現在多くの医療機関では、診療明細書を領収書と併せて発行しているため、診療内容についての質問や治療が適切だったかについて開示を求めるといった事例も発生しています。

それも患者本人からではなく、身内や知人友人と名乗る者であったり、時には保険会社や弁護士からの開示要求であったりもします。個人情報保護法の観点からも、そのような場合はまず、本人の了解を取っているかどうかの確認や、開示請求の理由を証明してもらい、その必要があるかどうかを判断することが重要です。

■ 医療情報の取り扱いに関する項目

- 本人：診療内容に不満があり、X線写真やカルテを貰いたい
- 患者の身内と名乗る者：治療に疑問があるのでカルテを開示してほしい
- 第三者：来院していた患者の連絡先や名前を教えてください

- 保険会社：保険支払いのため、患者情報とカルテ開示を求められた
(当人に確認したところ、保険加入はないことが判明した)

(3)医療費に関する項目

医療費に対するクレームとしては、自由診療の費用が高い、他医院と違う、治療したのに痛みが治まらない、補綴物が合わない等の理由で医療費返還を求めるもの、「説明がないまま痛くない歯まで診療された」等の理由で、医療費を払わないケースなどがあります。

■医療費に関する項目

- 治療してもらったのに痛みが治まらないので治療費を返還してほしい
- 補綴物を入れたが合わず、痛くて不具合があるので治療費を返還してほしい
- 自由診療費が診療後に他医院と比べたら高かった
- 費用の説明がないまま診療し、会計時に初めて高いとわかった。金額を知っていたら断っていた
- 明細書がないまま会計したが、後日健保からの報告書で治療していない分まで請求されていた

(4)医療施設、医療機器に関する項目

医療施設や医療機器に関する項目としては、スピットンが汚れている、うがい用の水に臭いがある、バリアフリーになっていない等、様々なクレームが発生しています。

■医療施設、医療機器に関する項目

- スピットンに汚れが付着していた
- 治療ユニットが汚れていた、色焼けしていた
- うがい用の水に臭いがついていた
- 玄関や各室の床、トイレがバリアフリーになっていない

2 | クレーム予防対策

(1)診療への技術向上対策

クレームを回避するうえでも診療技術の向上は常に必要であり、外部の臨床研修やセミナーへの参加、院内で実技指導を繰り返し行うといったことが求められます。土日や夜間診療を行っている医院でも、診療の質の向上のためには時間を取るよう心掛けましょう。

一つひとつの診療行為別研修のほか、患者視線での受付から診療、検査、会計まで一貫した模擬診療研修も、普段の患者応対を見直せるなど接遇力向上にもつながります。

■診療への技術向上対策

- 院内、院外の臨床研修やセミナーにスタッフを参加させる（リモート研修も含む）
- 患者来院時から会計までの模擬診療を行う

(2)コミュニケーション能力の向上対策

クレームとしてよく聞かれるのが「医療スタッフが患者の話を聞かない」「説明がない・少ない、わかりづらい」といったものです。スタッフに対しては、初診時からしっかりとコミュニケーションが取れるような研修が必要です。

■コミュニケーション能力の向上 話し方と聞き方

話し方	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 分かりやすく誠実に話す ▪ 話す内容を整理してから始める ▪ 聞きやすい音量を心がける ▪ 結論を先に話し、内容を後に話す 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 場面・目的・相手を明確に意識する ▪ 相手に合わせた話し方にする ▪ 話のキーワードを意識する ▪ 話の間（呼吸の間）を作る
聞き方	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 正確に聞く（オウム返しで確認） ▪ 言いたいことが先に判っても遮らない ▪ 相手の目を見て、静かに穏やかに聞く 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 感心した表情や優しい表情で聞く ▪ 患者が言葉に詰まっても促さない ▪ うなずきや相づちをタイミングよく入れる

(3)医療施設、医療機器に関するクレーム対応策

診療ユニットの汚れや色落ち等への最終手段は入替になりますが、定期的な大掃除の実行や専門業者による清掃によって対応できる場合もあります。また、シートの色落ちや傷等は張替ができる機種もあるので、メーカーに確認するのもいいでしょう。

一方バリアフリー工事は一定の面積が必要な場合もありますし、建物の構造も関連しますので、計画する際は建築会社に相談し、見積りなどを依頼することをお勧めします。

■医療施設、医療機器への対応策

- 清潔を維持するよう、清掃を常時行う
- 治療ユニットの落ちない汚れは、専門業者に依頼、もしくはシート張替えはメーカーへ依頼
- リニューアルやバリアフリー工事は設備会社や建築会社に依頼

(4)待ち時間対策

待ち時間への対策としては、スタッフや患者の時間を守るという意識改革を行う方法、カルテ作成時間短縮や自動予約システムの導入、待ち時間に診療前カウンセリングを行う方法があります。

■待ち時間対策

- 時間を守るという医院・患者双方の意識対策
- レセプトコンピューターの機能アップによる診療時間短縮対策
- 診療に応じた自動予約システムの導入
- 待ち時間に行うカウンセリングシステムの導入

3 | クレーム発生時の対処法

クレームの多くは、診療自体のミス（医療過誤）というより、言葉の使い方や態度、説明不足といったことや、そのことへの言い訳といった些細なことをきっかけとして発生することがあります。

クレーム発生時には、すぐに適切な対応を取ることで問題を大きくしないということが肝要であり、そのためにもクレームへの対応ルール作りがポイントです。

1 | クレーム対応のルールづくりと禁止事項

まずは、クレームが発生した場合を想定してルールを決めておくことが重要です。ここでは誰が対応するのか、記録を付けること、冷静に対応すること、などがポイントです。その場しのぎで金銭での解決を図ろうとすることは逆効果になる可能性もあります。

■クレーム対応のルール

- クレームは告げられたスタッフが対応するのではなく、院長や責任者へ取り次ぎ、対応する（副院長、事務長がいる場合は、院長以外の責任者が対応する）
- クレームを受ける場所：受付や待合室、診察室ではなく、院長室や応接室など、個室で対応する。他の患者に聞かれないようにし、また、患者自身が冷静になる時間と空間を与える
- 複数で対応する：数的有利な状況を作り、訴えを確実に聞き取る
- 経緯を記録（メモ・録音など）する：場所や時間及び訴えについて記録する
- 院長やスタッフの自宅電話や携帯電話の番号は教えない：防犯上、クリニックの電話番号以外は教えない
- 交渉は対等な立場で行う：明らかに医院側のミスでない限り、お互いの立場は対等な関係であることを認識する。但し、患者は専門の知識がないため、弱い立場と認識し、気配り、心配りは忘れない
- 怒りによって感情が高ぶっている場合が多く、心を鎮めるような言葉を選ぶ

■クレーム対応時の禁止事項

- 言い訳をする
- 言ってはいけない単語
「絶対」「普通は」「どこの歯科診療所でも」「他の患者は」
- 話をさえぎらない：相手はまずは自分の主張を聞いて欲しいので、全部静聴する
- 迷惑そうな態度を取らない、表情を作らない

●時間を気にして、後日聴く、ということはない

※じっくり話を聞き、医院側の説明を行った後、結論や解決策を提示するのに後日とするのは良いが、話を聞く場面まで後日にはしない

2 | クレーム対応時の注意点

クレーム対応時には様々な注意点があります。ルールに基づいて対応するのは基本ですが、その場でなければ判断がつかない場合もあります。

その時の患者の感情やクレームの対象となったスタッフの思い、事実と思い込み等、はっきりしていることと、目に見えないことが混在しているのが通常です。その現状を踏まえ、的確に対応する必要があります。

■クレームを聞く際のポイント

●客観的事実の把握

- ・実際に起こったことは何か…スタッフが何をし、患者に何が起きたのか
- ・どんな会話があったのか（一言一句、発した言葉を聞き、内容を把握）
…スタッフがどんな言葉で話したか、患者がどう答えたか、質問したか
- ・周辺にいたスタッフから聞取りした事実
…見たり聞いたりしていたスタッフから聞取りし、事実を確認

●主観的事実の把握

- ・患者がどう思い、感じ、どう受け取っていたか
- ・患者がどうして欲しいと思っていたか
- ・スタッフがどう思って話したか
- ・スタッフが患者を見てどう受け取ったと思ったか

スタッフにはいつもの医療行為なので、患者はこう捉えるはずだ、という思い込みがあるかもしれませんが、また、患者には、自分の思いや要望・期待が通じているはず、という思い込みもあるでしょう。この気持ちのズレから発生しているクレームも多々あります。

したがって客観的事実をつかみ、当事者同士の思いと感情を理解した上で解決策を探る必要があります。

3 | SNSによるクレーム：口コミが事実だった場合の対応策

SNSで悪い口コミが書かれた場合、他への影響を考え、削除しようとする院長は多いと思います。しかし削除してしまうと、かえって口コミを寄せた当人から余計に反発を買い、さらに悪い口コミを広げられることも予想されます。

院長は冷静にその口コミの内容を確認し、書かれてしまった原因が何だったのかを調査する必要があります。

もちろんその内容は、全く理不尽なものや、実際に医院側に何かしらの落ち度があった場合など様々な筈です。いずれにしても、放置することや急いで削除申請をすることは得策ではありません。

同じような悪い口コミが別の患者からもある場合は、医院側に不適切な要因があったためと真摯に受け取り、その対応策を講じる必要があります。

■悪い口コミへの対処法

●悪い口コミへの返信

- ・ 医院から誠実な対応で返信を行う
 - ・ 医院側の意見を伝える
 - ・ 医院側に落ち度がある場合はしっかりとお詫びを述べ、今後の解決策を提示する
- ※診療に関する詳細内容については個人特定にならないように注意を払う

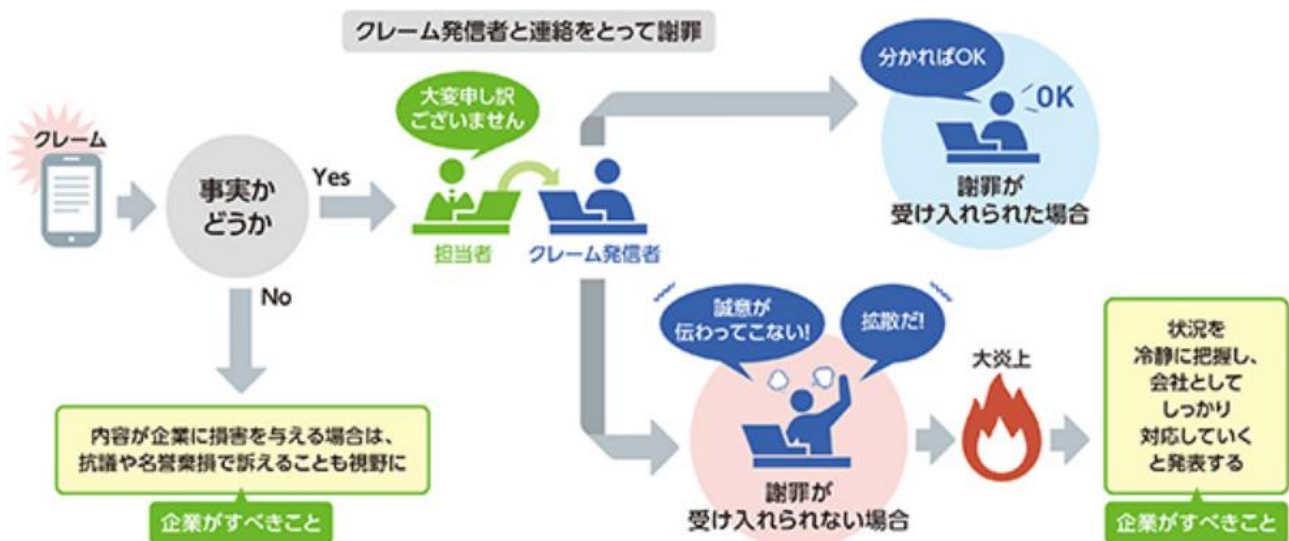
●医院側に落ち度のない場合

- ・ あまりにも無茶な要望や口コミがあれば、出来ないとはっきりと返信する

※返信の記載方法には注意が必要。内容によっては口コミを書いた人が余計に反発する場合があります、更に悪い口コミをかかれてしまう可能性や、その部分の口コミだけを見た人の心象が悪くなってしまうことも考えられる

歯科開業トピックスサイトより

■悪い口コミへの対処法



NECネクサソリューションズサイト：企業の評判を落とさない対応 より

4 | カスタマーハラスメント対策

厚生労働省の「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」によると、顧客からの著しい迷惑行為の内容は、「長時間の拘束や同じ内容を繰り返すクレーム（過度なもの）」が52.0%を占めているとしています。

歯科医院でも、電話で同じ内容のクレームを長時間にわたって繰り返すといったケースが多いようです。この場合、予約に使っている電話回線を長時間塞ぐことになってしまうため、売上にも影響し、受付担当者が電話対応に手をとられて患者の対応や会計などの業務ができなくなり、それを補佐するスタッフが業務に支障をきたすなど、医院の損害につながっていくことにもなります。

1 | カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

歯科医院がカスタマーハラスメント対策の基本的な枠組みを構築するため、カスタマーハラスメントを想定した事前の準備、実際に起こった際の具体的な対応策が必要です。

院長の基本方針・基本姿勢の明確化、スタッフへの周知・啓発の実施、スタッフ（被害者）のための相談対応体制の整備、対応方法や手順の策定、院内対応ルールスタッフへの教育・研修の実施、事実関係の正確な確認と事案への対応を行い、スタッフへの配慮の措置から、再発防止のために、定期的な取り組みの見直しや改善を行っていくことが求められます。

■ カスタマーハラスメント対策の基本的な枠組み

① カスタマーハラスメントを想定した事前の準備

- 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、スタッフへの周知・啓発
 - ・院長が、カスタマーハラスメント対策への取り組みの基本方針・基本姿勢を明確に示す。
 - ・カスタマーハラスメントから、組織としてスタッフを守るという基本方針・基本姿勢、スタッフの対応の在り方をスタッフに周知・啓発し、教育する。
- スタッフ（被害者）のための相談対応体制の整備
 - ・カスタマーハラスメントを受けたスタッフが相談できるよう相談対応者を決めておく。または相談窓口を設置し、スタッフに広く周知する。
 - ・相談対応者が相談の内容や状況に応じ適切に対応できるようにする。
- 対応方法、手順の策定
 - ・カスタマーハラスメント行為への対応体制、方法等をあらかじめ決めておく。
- 院内対応ルールのスタッフへの教育・研修
 - ・患者等からの迷惑行為、悪質なクレームへの院内での具体的な対応について、スタッフを教育する。

② カスタマーハラスメントが実際に起こった際の対応

● 事実関係の正確な確認と事案への対応

- ・カスタマーハラスメントに該当するかどうかを判断するため、患者、スタッフ等からの情報を基にその行為が事実であるかを確かな証拠・証言に基づいて確認する。
- ・確認した事実に基づき、診療に瑕疵がある、またはサービスに過失がある場合は謝罪し、診療のやり直し・返金に応じる。瑕疵や過失がない場合は要求等に応じない。

● スタッフへの配慮の措置

- ・被害を受けたスタッフに対する配慮の措置を適正に行う（繰り返される不相当な行為には一人で対応させず、複数名で、あるいは組織的に対応する。メンタルヘルス不調への対応等）。

● 再発防止のための取り組み

- ・同様の問題が発生することを防ぐ（再発防止の措置）ため、定期的な取り組みの見直しや改善を行い、継続的に行う。

● 上記までの措置と併せて講ずべき措置

- ・相談者のプライバシーを保護するために必要な措置を講じ、スタッフに周知する。
- ・相談したことを理由として不利益な取扱いを行ってはならない旨を定め、スタッフに周知する。

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアルを編集

2 | カスタマーハラスメントに当たる行為事例

厚生労働省作成のカスタマーハラスメント対策企業マニュアルには、各企業からの聞き取り調査で実際に報告された行為として、右記のような事例が掲載されています。

■ 企業が悩む顧客からの行為

時間拘束	正当な理由のない過度な要求
<ul style="list-style-type: none"> ・一時間を超える長時間の拘束、居座り ・長時間の電話 ・時間の拘束、業務に支障を及ぼす行為 	<ul style="list-style-type: none"> ・言いがかりによる金銭要求 ・私物(スマートフォン、PC等)の故障についての金銭要求 ・遅延したことによる運賃の値下げ要求
リポート型	
<ul style="list-style-type: none"> ・頻繁に来店し、その度にクレームを行う ・度重なる電話 ・複数部署にまたがる複数回のクレーム 	<ul style="list-style-type: none"> ・難癖をつけたキャンセル料の未払い、代金の返金要求 ・備品を過度に要求する(歯ブラシ10本要望する等) ・入手困難な商品の過剰要求
暴言	
<ul style="list-style-type: none"> ・大声、暴言で執勤にオペレーターを責める ・店内で大きな声をあげて秩序を乱す ・大声での恫喝、罵声、暴言の繰り返し 	<ul style="list-style-type: none"> ・制度上対応できないことへの要求 ・運行ルートへのクレーム、それに伴う遅延への苦情 ・契約内容を越えた過剰な要求
対応者の揚げ足取り	コロナ禍に関連するもの
<ul style="list-style-type: none"> ・電話対応での揚げ足取り ・自らの要求を繰り返し、通らない場合は言葉尻を捉える ・同じ質問を繰り返し、対応のミスが出たところを責める ・一方的にこちらの落ち度に対してのクレーム ・当初の話からのすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て 	<ul style="list-style-type: none"> ・マスク着用、消毒、窓開けに関する強い要望 ・マスクをしていない人への過度な注意の要望 ・顧客のマスクの着用拒否
脅迫	セクハラ
<ul style="list-style-type: none"> ・脅迫的な言動、反社会的な言動 ・物を壊す、殺すといった発言による脅し ・SNSやマスコミへの暴露をほめかした脅し 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定の従業員へのつきまとい ・従業員へのわいせつ行為や盗撮
権威型	その他
<ul style="list-style-type: none"> ・優位な立場にいることを利用した暴言、特別扱いの要求 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務所(敷地内)への不法侵入 ・正当な理由のない業務スペースへの立ち入り
SNSへの投稿	
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット上の投稿(従業員の氏名公開) ・会社・社員の信用を毀損させる行為 	

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

3 | カスタマーハラスメントに発展させないための対応方法

カスタマーハラスメントに発展させないためには、初期段階での適切な対応が重要です。また、その対応方法には、現場、電話、顧客訪問（患者宅訪問等）といった場面ごとの方法があります。

■カスタマーハラスメントへ発展させないためのステップ

対象を明確にして謝罪する

STEP
1

- 対象を明確にした上で(例:不快感を抱かせたことに対して)限定的に謝罪する。
- 正確に状況が把握できていない段階では、非を認めた発言はせず、事実確認をして社内で判断をしたときに、過失の程度に応じた謝罪をする。

状況を正確に把握する

STEP
2

- 顧客等が主張する内容を正確に把握する。反論はせずまずはひと通り事情を確認する。
- 不明確な点や不足情報があれば追加で確認し、勘違いがあれば正しい情報を提供する。

現場監督者(一次相談対応者)または相談窓口の情報共有する

STEP
3

- 顧客等から確認した情報は、現場監督者または相談窓口対応者に共有する。
- 正確かつ迅速に状況を把握するため、現場対応者はできるだけ事実関係を時系列で整理して報告する。

■カスタマーハラスメントへ発展させないための対応方法

現場 での対応

- 場所を変え、複数で対応する。
- 相手が感情的になっていても、丁寧な話し方で冷静に対応する。
- 詳細に情報を確認し、メモを取って要点を確認する。
- 議論は避け、問題を解決しようとする前向きな姿勢を見せる。
- その場しのぎの回答はしない。
- 後で確認して回答するなど冷却期間を設ける。

電話 での対応

- 苦情専用電話を設置し、録音ができるようにしておく。
- 第一受信者が責任を持ち、問い合わせ案件のたらい回しをしない。
- メモを取りながら話を聞き、復唱して確認する。
- 即時回答できない内容については、事実を確認してから追って返事をする。

顧客訪問 による対応

- 冷静になりにくい夜間や早朝の訪問は避ける。
- 喫茶店など周囲から聞かれる場所や決められた場所以外には行かない。
- あらかじめ問い合わせ内容への対応方針を決めておく。
- できるだけ二人で訪問する。

■参考資料

厚生労働省：カスタマーハラスメント対策企業マニュアル

カスタマーハラスメント対策リーフレット

NECネクサソリューションズサイト：企業の評判を落とさない対応

株式会社えるプランニングサイト：インターネット上の誹謗中傷トラブルの現状

歯科開業トピックスサイト：WEBやSNSで悪い口コミを書かれてしまった時の対処法

株式会社M&D医業経営研究所：代表取締役 木村 泰久氏

セミナー「歯科医院の医療過誤とクレーム対策の実際」

モリタ DENTAL PLAZAサイト：クレーム対応の注意点