

## 『組織における苦情対応のための指針』

この規格の最大の特長は第三者機関による認証を認めずに、「自己適合宣言」による。元々は時代の変化に伴って起る様々な住民問題として 2000 年 10 月に制定された JIS9920 苦情対応マネジメントシステムの指針を廃止し、国際規格に準じて 2005 年に制定されたものである。

**苦情(complaint) :** 製品又は付帯サービスに関連する住民の不満足の表明。苦情には、製品又は付帯サービスに対するもののほか、これらの提供に関連する組織の活動、又は活動の結果によってもたらされる住民の不満足を含む。(苦情は住民の不満足の表明であり、組織の事情ではない。日本語ではよくクレームというが、これは“要求する”、“請求する”の意味であり、“不平を言う”、“不満を言う”の complaint が適している)

### 苦情の分類

#### ①提供された製品に対する直接の苦情

対価格効果と比較して、期待の利便性・快適性が満たされていない  
機能はしているものの、期待した機能と製品は違っていた (暗黙の期待とのずれを含む)  
安全性に疑問がある。欠陥とはいえないまでも、常に危険を感じて使用している  
性能が期待以上の速さで劣化した  
製品以外にも被害が出た

#### ②製品の提供に関連した付帯サービスへの苦情

製品の輸送、配達に関する苦情、使用上の説明に問題が生じて抱く不満  
保守支援活動や修理支援の不満  
据付けを条件に購入した据付工事に対する不満  
贈答を条件に購入した物品の包装に対する不満  
送迎などを条件に、サービスの提供を受けた送迎に対する不満

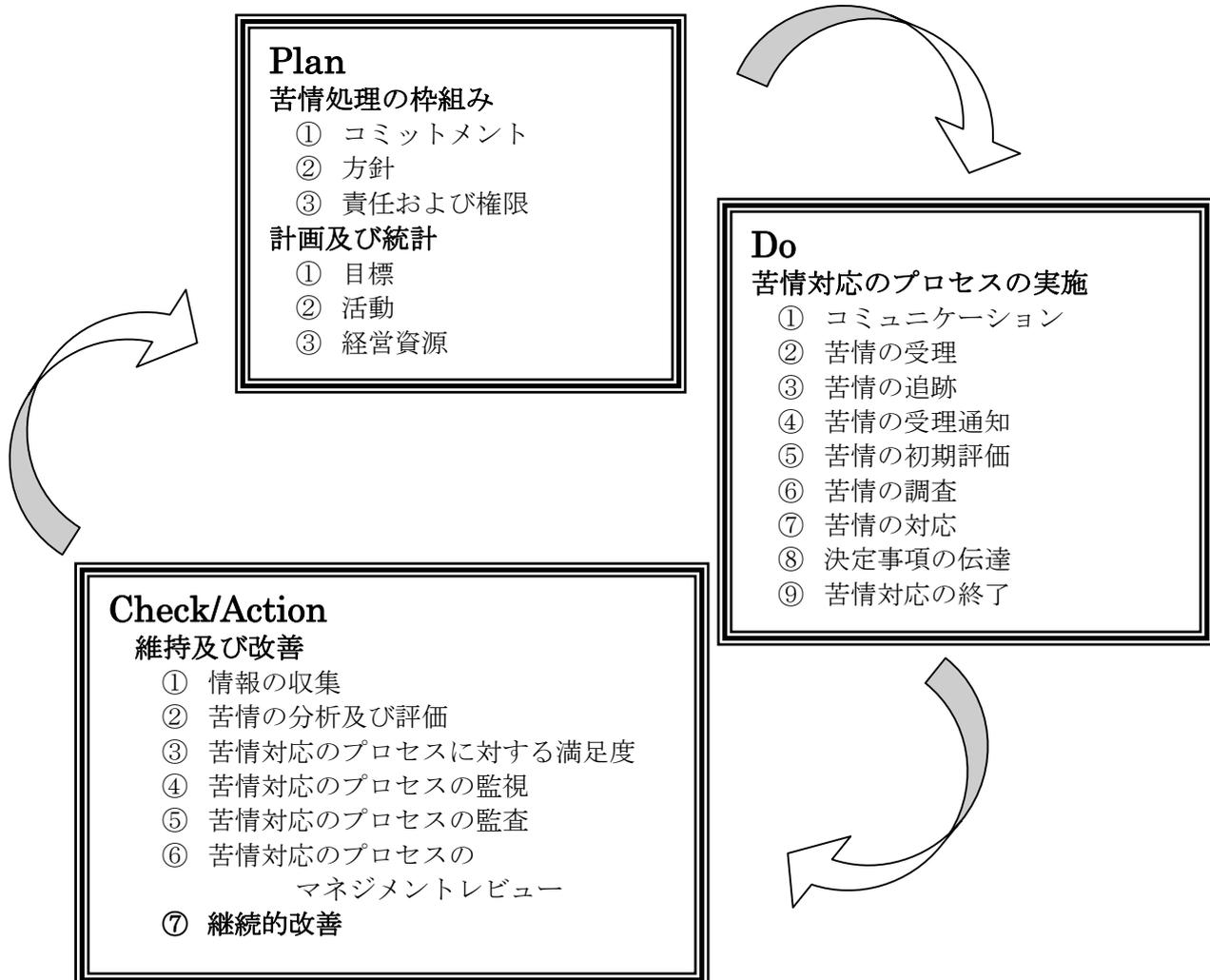
#### ③生産活動、販売活動など組織の活動に対する苦情

宣伝はしているが、その製品の入手が困難である  
代金支払条件に不満がある  
宣伝、勧誘、説明で受けた期待と違うと感じて持つ不満  
接客対応に対する不満  
不当表示や法的に際どい販売活動

#### ④組織活動の結果生じる、住民の期待する権利への侵害に対し、権利保護の問題

事業や製品の情報について知らされる権利  
製品を選ぶ権利  
救済を求める権利  
住民が製品の知識について教育を受ける権利  
健康を維持するための権利  
環境を維持する責任  
プライバシーを保護する責任

## ISO10002 の要求事項



苦情対応での行き違いの原因は**コミュニケーション**「言葉の行き違い」

⇒こんな言い方をされた、言葉使いや態度にかかわる部分が多い

(男性の25%は正直に話さない、女性の25%は話を聞かないことに不満を持っている)

### 認識向上プログラム

①適切な苦情対応を行う文化を組織に組み入れる。

- \* 煙たがる認識：苦情は煙たいものだ、早く終わらせたい
- \* 後ろ向きの認識：苦情は悪いものだ、知られたら処罰される

②前向きかつ真摯的に苦情に向き合う姿勢を整える

- \* 苦情を適切に対応することは、中長期的な住民満足の上昇に必要不可欠である
- \* 苦情の発生は望ましくないが、その情報の組織にとっての資産である
- \* 仕事のやり方の継続的改善に寄与できる重要なものである

## 行政における苦情

- ①提供するプロセスやその他の住民対応
  - 苦情を申し出ていたが、一向に連絡がない
  - 以前の苦情が適切に取り扱われていない（再発した）
- ②住民が要求したものと別なものが提供された不満の表明
- ③住民に対して無礼な態度を取ったことによる不満
- ④苦情の見逃し（それが苦情であると思わなかった）

## 自己適合宣言のメリット

- ① 住民、社会から信頼感の獲得と競争力の向上
 

苦情を申し出ること、多くの人にとって勇気のいることである。苦情を申し出ることによってかえって不利な扱いを受けないか、いやな思いをしないか、面倒に巻き込まれないかなどと心配になることが多い。 ⇒安心して苦情を申し出ることができる
- ② 住民の不満の解消と有用な苦情情報の収集
 

苦情に対応することによって、多くの住民が持っている不満を解消するチャンスが広がる。また、結果として有用な苦情情報が多く収集できるようになり、住民ニーズなどを反映した商品開発や業務プロセスの改善につなげることができる
- ③ プロジェクトに対するゴールの設定
 

すぐに成果の見えないプロジェクトでは、本業が忙しいなどの理由により、途中から急速にメンバーのやる気がなくなり、自然消滅してしまうこともある。JIS-Q-10002 への自己適合宣言を行うということを目標にすることで、プロジェクトのゴールが明確になり、組織一丸となって取り組もうという気持ちがわいてくるのが期待できる
- ④ 組織内への緊張感の付与
 

苦情対応プロセスの策定後も、記録の管理など手順が面倒だなどという理由で、手順道理に業務を実施してもらえない場合もある。

自己適合宣言を行うことは、“社会に対して契りを結ぶ”という事実が組織内に緊張感をもたらし、手順の遵守に協力的になってもらえる。

## 苦情処理は三現主義（現場で現物を現実的に把握する）

早合点をしていませんか、思い込みや自分勝手な判断をしていませんか

### 苦情対処の基本は

- ①苦情内容を、まず現物で確認する。見ないで容易に結論を出さない
- ②住民の言い分をよく聞く
- ③製品の使用状況や現状の状況を確認する
- ④事実関係をメモなどに取って、記録する
- ⑤メモなどを参考に所定の用紙に記録し、保管する

## 苦情対応 9つの原則



## 苦情者に対して上手な対応

- \* 言い分をよく聴く、よく読むことから始まる  
「いつ」「何が」「どうなって」「どうしてほしいか」言い分をすぐに否定しない
- \* 言い分が分らない時は、適時質問をする  
相手が話している時は話の腰を折らないよう注意する
- \* 分らないことはあいまいに答えない  
良く聴いて、よく調べて確実な答えをする
- \* 事実確認を十分に行い、事実にもとづいて対応する  
早合点をしない、思い込みや自分勝手な判断をしない。他部門などからも情報を収集する
- \* 議論、言い訳、弁解、責任転嫁は禁物
  - ・ 感情的にならずに、常に冷静に
  - ・ 出来ること、出来ないことをはっきりと伝え、過大な期待を抱かせない
  - ・ 専門用語、業界用語は使わず、わかりやすく
  - ・ 対応の基本的な原則を守りながら、一方では人間としての温もりを感じさせる、余韻のある対応を心がける

苦情解決は“住民の不満足の状態を、満足の状態にすること”であるから

“本来あるべき姿や形（通常の状態）”に回復させること ⇒ **原状回復**

役場窓口はサービス業

「規則」を理由にすると反発のもと

⇒できなくても、代わりの方法を探すなど、住民のために出来るだけのことをするのが当たり前？

## 苦情受付書

年 月 日

### 1. 苦情詳細

氏名／組織名 \_\_\_\_\_

住所 \_\_\_\_\_

郵便番号 \_\_\_\_\_

電話番号 \_\_\_\_\_

Fax 番号 \_\_\_\_\_

電子メール \_\_\_\_\_

苦情申請代理人の詳細（該当する場合）

連絡先（上記と異なる場合）

### 2. 苦情についての内容

内容

### 3. 発生した問題

発生日

内容

### 4. 要求された救済方法

あり           なし

### 5. 日付、署名

### 6. 同封物

同封文書のリスト