

# クレーム報告運用マニュアル

## I. クレーム報告について

ご利用者様から寄せられた以下の3種の声を「苦情等」とし、業務日報に簡潔記載するとともに、重要度の高いものについてはクレーム掲示板へ詳細を記載する。

### 【苦情等の定義】

苦情: 怒るなど感情的になっていなくても、否定的で好ましくない印象があるもの全て  
意見・要望: 期待・要望・意見・考えなど伺ったもので、否定的で好ましくない印象が無い  
感謝・賞賛: 謝辞など

### 【記載事項】

団体名、受付番号、時間帯、性別、年齢、わかれば氏名、クレームの詳細(何についてのクレームか明確に)、その後の対応の有無(対応者変更の有無、終結の有無、引継ぎ事項)

### 【報告に該当する内容】

1. 得意先側での対応が必要なもの(どうしても当社単独では、対応困難であるもの)
2. マネージャー等以上の管理者にまでエスカレーションしたもの(三次対応以上となったもの)
3. 相談員で完結または当番業務を担うリーダー・サブリーダー又はSV<sup>\*1</sup>(二次対応)までで完結したもののうち、
  - ① 個人の対応品質に係る苦情  
(例: お前ではダメ、話しても無駄、不愉快、感じが悪い、レベルが低い 等)
  - ② サービス自体の品質に係る苦情  
(例: 使えないサービス、こんなレベルなの、お金を返せ 等)
  - ③ 貴社(得意先)に訴える・報告するなどといった苦情
  - ④ 関係当局や消費者センター或いは弁護士等に訴えるなどといった苦情
  - ⑤ インターネットやSNS等で拡散させるといった苦情
  - ⑥ 反社会的要求を伴うもの
  - ⑦ その他管理者が重要判断するもの

### 【報告記載者】

当該相談員自身が当日の当番業務を担うリーダー・サブリーダー又はSVへ報告し、指導内容を含め、クレーム報告掲示板へ記載する(ケースによっては、当番・リーダー等のSVが記載することも可能)  
当番・リーダー等のSVは、日報へ簡潔な報告を記載する

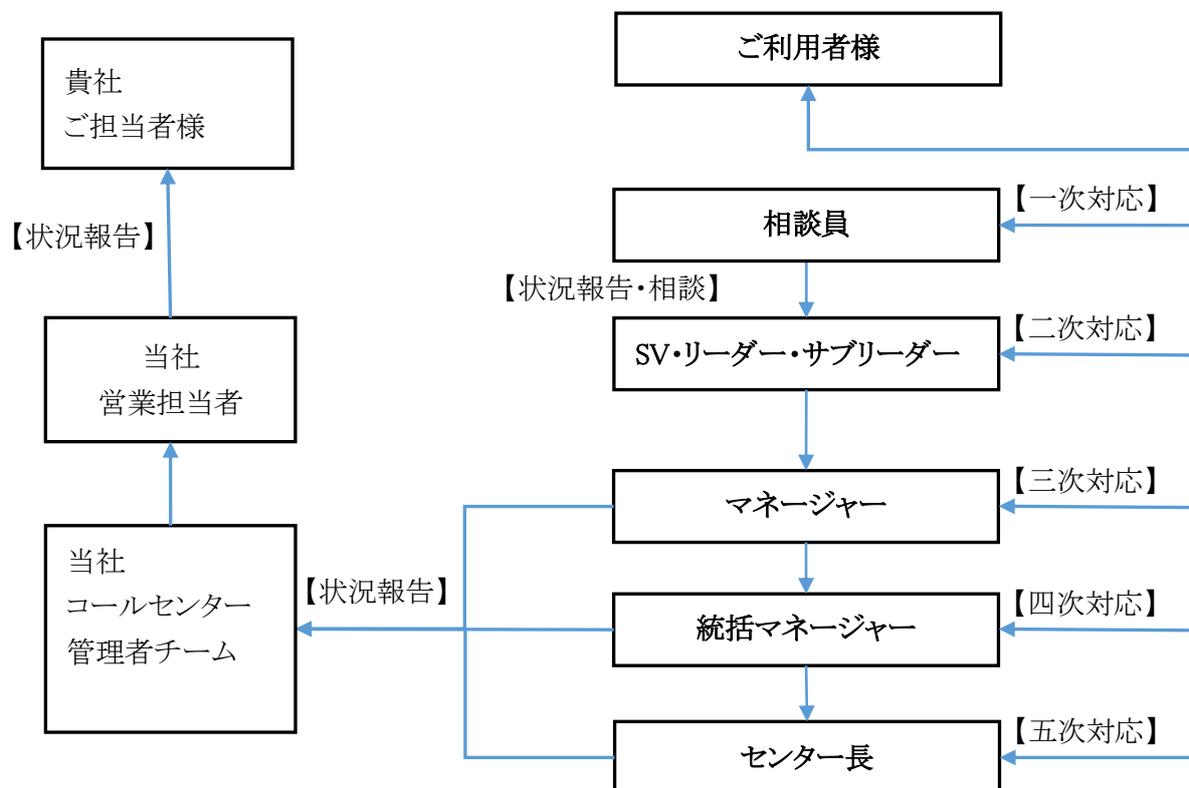
## II. 報告とエスカレーション

当社コールセンターにおいて報告すべき「苦情等」を受けた場合の対応のフローを以下のようにする。  
ご利用者様からのクレームや苦情に対しては、原則としてコールセンターが専門部署として対応する。

1. 一次対応は相談員自身が行い、その状況を現場の責任者である当番・リーダー等のSVに報告

## クレーム報告運用マニュアル

- し対応する。
2. 一次対応で済まない場合には、二次対応として当番業務を担うリーダー・サブリーダー又はSVが対応する。
  3. 三次対応としてはマネージャーが、四次対応は統括マネージャーが、最終的にはセンター長が対応する。
  4. 貴社への報告は原則として当社営業担当者を通じて報告する。ただし、営業担当者が不在の場合は、その報告内容により当社コールセンター管理チームから直接報告し、当社営業担当者には別途連携する。



### 【エスカレーションのルール】

一次対応者の相談員から上司(二次・三次・四次・五次対応者)に電話を代わることがある。変わる必要がある場面は以下の状況を目安とする。

1. どのように対応しているのか判断できないとき  
ご利用者様の質問・指摘等に対してどのように答えればいいのか分からないとき
2. 話が堂々巡りになっているとき  
「1.」とも関連するが、相談員の対応に納得されず、同じ質問や指摘が続き、自分としてこれ以上の説明・回答はできないとき
3. 「上司を出せ」「お前ではダメだ」といわれたとき  
ご利用者様が応対をしている者の対応を否定しており、対応者を変えない限り、怒りが治まらず、状況を好転させることは困難と判断したとき
4. ご利用者様の興奮状態が続いているとき

## クレーム報告運用マニュアル

高ぶった感情を沈める「クールダウン」のためには、人を変える、時間を変える等が必要。折り返しの電話で時間を変える、上司が対応して人を変える

### 5. 時間が長くなっているとき

30分を超える場合。医療・健康系の相談は平均7分程度の相談時間

心理系は20分ほどを目安に対応しているがこれらの時間を超えて対応している場合には、対応に納得されていない、堂々巡り等、上記「1.」や「2.」の可能性が大きい

且つこの状態が続くと「3.」や「4.」に展開する可能性もあると判断したとき

### 【報告のタイミング】

正確性を期すため音声録音を確認した上で、平日の日勤帯においてコールセンターの管理者チームが以下のタイミングで報告する。

1. 平日の日勤帯および準夜帯から夜間帯(17時から翌8時)分は翌営業日の17時まで
2. 土日・祝日分は翌営業日の17時まで

## III. エスカレーションする前に対応可能な医師相談の活用

医師相談の活用を積極的に行い、応対品質向上・ご利用者様の満足につなげることが重要であり、医師相談のご意向がある場合は、ご意向をかなえようとする姿勢で臨むことが大切である。

### 【医師相談の活用】

1. 緊急時の判断を求められたとき
2. セカンドオピニオンの見解をもとめられたとき
3. とにかく医師と話がしたいと希望したとき
4. 専門的な領域において、医師と話がしたいと希望したとき
5. 医学的観点からの回答が必要であり、自身では対応が難しいと判断したとき

「4.」以外は常勤医で対応が可能な場合が多々ある。常勤医への相談が可能な場合は、直ぐの実施で調整を進め、専門領域の場合には予約相談のご了解を得、速やかに調整を進める。