

『治療の説明に納得できない！』『スタッフの対応が悪い！』『待ち時間が長い！』等々、クリニックを経営していると、多少なりとも患者さんからクレームはあると思いますが…、そのクレームに対してきちんと対応できているでしょうか。

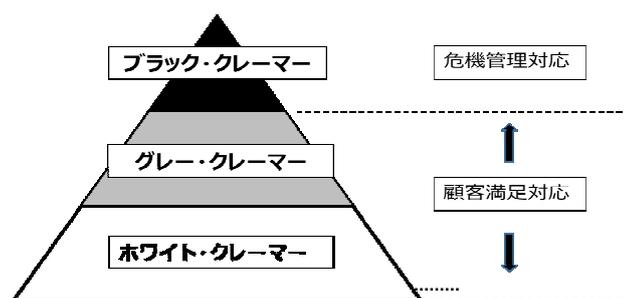
クリニックに非がある場合はもちろんのこと、非がないと思われる場合でも、患者さんの誤解だったり、曲解だったりするケースもあり、きちんと対応をすれば、ほとんどのクレームは解決することが多いのですが、初期対応を誤ったために大事に発展してしまったケースも少なくありません。

最初から金銭等を目的としたクレームや、あちこちで騒ぎを起こしている、通称“クレーマー”のクレーム対応は『顧客対応』ではなく『危機管理対応』ですので、また別の対応が必要ですが、正当なクレーム対応ミスは、せつかくの患者さんを失うだけでなく地域の評判も落としてしまいかねません。

そこで、今号では、ご相談も多く、かつクリニック経営においても重要な『クレーム対応』についてお話をさせていただきます。

【クレーマーの分類】

一言で「クレーマー」と言いますが「レベル」があります(下図参照)。先述した金銭を要求するような「ブラック・クレーマー」の比率は少なく、何かしらの理由があって怒っている正当なクレーマー、いわゆる「ホワイト・クレーマー」が大半です。



- ◆ ブラック・クレーマー：最初から金銭を要求する目的
- ◆ グレー・クレーマー：あわよくば金銭を取ろうとする
- ◆ ホワイト・クレーマー：正当な要求を訴える患者さん

「ブラック・クレーマー」は最初から金銭を目的としており、こちらの対応の“揚げ足”を取ったり、“言葉尻”を捉えたりして、無理な要求をエスカレートさせる傾向にありますので、警察や弁護士を介在させ法的な対応を取る必要があります(場合によっては危険を伴うため)。よって、普段から警察や弁護士さんと、どのような対応をするか確認しておきましょう。

次に、クレームの大半を占める「ホワイト・クレーマー」ですが、内容については明確な場合が多いです(接客対応であったり、待ち時間であったり、言葉遣いや態度など)。

この対応としては、次号にて詳しくご紹介しますので、詳細は割愛させていただきますが、基本的には、『相手の話を「傾聴」し、「相槌」を打って、「お詫び」を申し上げる』、という誠意ある対応を行えば収まるのがほとんどですし、その対応によってはファンになって頂けることもあります。

また、クリニックとしては、クレーム内容について改善し、それを院内で記録・共有しておけば、今後、同じクレームを受けることもなくなります。つまり、ホワイト・クレーマーの言い分・要求の改善は、クリニックの発展にも寄与するのです。

最後に、「グレー・クレーマー」についてですが、ブラック・クレーマーほどではないにしても、状況によって、あわよくば何かしらの利得を得ようとする、最初から「グレー・クレーマー」である場合と、最初は「ホワイト・クレーマー」だったが、余りにも対応がお粗末、または誠意が感じられなかったため、「グレー・クレーマー」に変貌してしまう場合があり、クリニックにとって、最もマイナスの影響が大きいのは、この、「ホワイト」が「グレー」になった場合の対応なのです。

このケースでは、正当な要求をしているにも関わらず、誠実に対応してもらえない、または、最初からクレーマーと決めつけられて冷たい対応をされるということが多いため、「自分
は間違っていないのに…」という悔しさから憎悪が肥大し、最初は謝ってさえくれば良かったが、それでは気が済まない!という心情になり、冷静さを欠いた状態で要求はエスカレートし、その対応に追われて職員が疲弊し(ひどい場合は、名指しで何回も来院したり、電話をかけたりすることもあります)、また、周囲に悪評を流したり、インターネットに悪口を書き込んだり、保健所や厚生局に通報したり…。

つまり、「逆恨み」による報復行為であり、気が済むまで止めませんし、これ以上長引けば、診療に影響も出るので、「金銭での解決」が必要になるケースも少なくありません。

【初期対応の誤りが、「グレー・クレーマー」を生み出す！】

今号では、クレーマーのレベルをご紹介し、それぞれについて解説をさせていただきましたが、クリニックとして最も重要なことは、『ホワイト・クレーマーをグレー・クレーマーにしない』、つまり、『初期対応を誤らない』ことなのです。

それでは、「どのような“初期対応”をすれば良いのか？」については、次号にて詳しく解説させていただきます。