

経営 VOL.127

(令和1年10月12日発行)

知っておきたい！レベル別『クレーマー』対応 ②

前号では、クレーマーのレベルをご紹介し、それぞれのレベルについて解説をさせて頂きました。そして、クリニックとして重要なことは、『ホワイト・クレーマーをグレー・クレーマーにしないこと』であり、『初期対応を誤らないこと』が大切であるところまでお話ししました。今号では、その初期対応について、さらに詳しく解説していきたいと思っております。

【初期対応の基本：『謝罪』】

前号でも少し触れましたが、初期対応の「基本」としては、まず、『謝罪』をし、そして、相手の話を『傾聴』することです。

謝罪については、『簡単に謝るとこちらの非を認めたことになるのでは？』と思うかも知れませんが、『謝罪』と『お詫びの言葉』は違えます。例えば、患者さんから『先生の説明に納得がいかない！』とクレームがあった場合、まずは『不快な思いをさせてしまい、大変申し訳ありません』と即座にお詫びをします(こちらに非がある場合は言うまでもありませんが、ないと思われる場合でもまずは謝罪します)。あくまで、『患者さんに不快な思いをさせたこと』に対してのお詫びをすることです。

その他にも、『ご不便をおかけして 申し訳ありません』や、『お手間を取らせて 申し訳ありません』というように『何に対してのお詫びなのかを明確にすることがポイント』です。

前号で『最初は謝ってくれさえすれば良かったが、それでは気が済まない！』とホワイト・クレーマーからグレー・クレーマーになってしまった方のお話をしましたが、これは初期対応で謝罪をしていれば穏便に済んでいた可能性が高く、要は、『謝って済む問題は謝って収めてしまえば良い』という話です。

【初期対応の基本：『傾聴』】

次に、傾聴についてですが、クレーム対応において相手の話を聴くことは非常に大切です。ネガティブな感情を吐き出してもらい、気持ちを受け止めることで、『感情的になっている状態をクールダウンさせることが重要』だからです。

感情が昂っている状態では、こちらの言葉を聞いてもらうのは難しいですが、冷静になってもらえれば話し合うことも可能になります。また、話を聴く中で相手の『要求』は何か、何が『原因』で怒っているのかなども理解することもできます。

例えば、上記の『先生の説明に納得がいかない！』というクレームについて、相手の話をじっくり聴くと落ち着いて、『先生の説明は専門用語が多く、私にはよく解らず不安になった…』というような理由を話してくれた事例もあります。

あるいは、一通り話を聴くことで、相手が冷静になるので、『ご納得がいかない点を、よろしければ教えて頂けませんか？』と『逆に質問』することもできます。

【話を聴く際には、『相槌(あいづち)』も大切です！】

クレームの解決の糸口を見つけるために、『相槌』を打ち、『共感』を示すことも大切です。基本的には『3つのパターン』の相槌を覚えておくと、イザというときに役立ちます。

1. 『はい』・『さようございますか』⇒相槌の基本です。ストレートに同調する時に使います。
2. 『ごもっともです』・『仰る通りです』⇒『やや強めの同調』ですが、使い過ぎると逆効果になることも…。ご注意ください。
3. 『そうなのですか』・『そんなことがあったのですか』⇒『感嘆を込めて同調』する際に使います。これも使い過ぎると不快感を与えることがあるので注意が必要です。

また、相手が言ったことを『復唱』して確認することや、『要約して確認』する(『つまり、〇〇ということでしょうか?』)ということも、相槌であり、『あなたの話を聞いています・理解しています』ということを相手に伝える手段なのです。

ちなみに、初期対応での『禁句』は以下の通りですので、こちらも併せて覚えておいて下さい。

1. 『医院の規定で』・『医院の方針で』・『事務処理上』
⇒こちらの都合を押し付けているイメージを持つそうです。
2. 『普通は』・『一般的には』・『基本的には』
⇒『私は普通ではないのか!』と怒りが増すようです。

これでは、クールダウンする前にまた『その言い方は何だ!』と怒りが再燃してしまうのです。その他にも、『ですから』・『だって』・『でも』というような言葉も、『上から目線の印象』や、『反抗的な態度』という印象を与えかねません。

【患者さんの“意見”は貴重です…!】

クレームは気持ちの良いものではありませんが、何も言わずに二度と来院されない患者さんもいらっしゃいます(サイレント・クレーマー)。正当な要求や意見は医院に期待があるからこそですし、困りごと＝ニーズという側面も持っています。そのように考えると、『クレームは貴重な意見』です。クレームに真摯に対応することで患者さんの信頼を得ることもありますので、是非、今号を参考に対応して頂ければ幸いです。