

# 手引書

## 「日本苦情白書」の利用法

「日本苦情白書」の目的は、日本人が「苦情を言う頻度」を計ったものです。その結果は、「4.63回に1回」、という回答を得ることができました。

本来の目的は、それで達成したはずでしたが、回答を分析していくうちに、「これは大変な苦情時代が来る」と言うことが、読み取れたのです。

皆さまもお気づきの、「苦情の増加」は、基本編の4ページにあるように、全回答の4割に届こうとしているのです。詳細は後ほどに説明します。

もう一点、お陰さまで2006年から皆様の熱いご支援をいただき、「苦情講演」を本格的に進めて参りましたが、自らの講演の中で、正確な数字をつかんでいないため伝えられないことが、自分自身苦痛になってきたのも事実です。

講演先で、苦情の頻度は26回に1回の割合で企業に申し入れられるという、25年前のアメリカの記録を話すときの自分は、今の日本に合っていない現状をはなす苦痛がありました。しかし、これまで正確な調査が無い以上、それを伝えるしかなかったのも事実です。

その多くの疑問に、正確な数字を持って応えることが出来るようになったのも、アンケートに協力をいただいた皆さまのお陰です。そして、その現実には、それに合った対応が必要になるのは自然だと言えるでしょう。

### 内容説明

本書は、「基礎編」と、「異領域比較編」の2冊で構成されています。ところが、一見ただけではグラフの羅列で、どう読みとったらよいのか多くの購入者は迷っていました（ご迷惑をおかけしました）。しかし、直にご説明をすると、調査による心理等、底の深さに感心していただけました。そのご説明の一部ですが書面にてさせていただきます。

**基礎編**は、第1章の「総合」は5059名の分析です。

第2章から第4章は、3つの「領域別(官公庁・医療・一般)」個別分析です。

そこには、領域ごとに8つの職域を個別に分析した結果を表記しています。

そして、第5章では、その分析の基となるデータを掲示しています。

ページ数で419ページに及び、それぞれがグラフ化され目視でも比較が分かりやすくしています。

基本編の特徴は、巻頭にあるご挨拶から始まり、質問まで内容を説明していますが、その質問の回答の中で、**その他回答・自由回答**を、2～4章の( )でまとめたも

のは過去になく、結果として、重要な資料になることが判明しています。そこも、お読み取りください。

**異領域比較編**は、

第6章の「総合に対する、8職域比較」

第7章の質問 苦情発生率の調査、

第8章「東京・大阪比較」となっております。

ページ数は366ページあり、基礎編同様すべてグラフ化で表示しています。

**問題意識**を持って見るなら、第6章の総合と領域との比較を読み取ることで、その読み取りは、単純比較に、男女別・年齢別・勤続年数別を分析したグラフから、たくさんの実態が分かること、また、ご自身の所属する職域の問題は、専門家の目で想像の域にある新たな発見が読み取れることでしょう。

また、第6章の85ページからは、「総合と単職域と、総合からその職域を除いたグラフ」を作成し、目で見て違いが分かるようにしました。

そして、第7章は重要な14問目で、日本の苦情発生頻度の実態の詳細を掲示しました。その結果は、驚くことが多々あります。結果を見て、間違いがあってはならないと思い、裏付けを取りましたら、結果が合っているという意見が大半を占めたので、ここに掲載しています。**このグラフと数値の読みとりは、新たな日本の常識となること**でしょう。

ここでは異常性も見えました。1回嫌な思いしたことに対し、必ず苦情を言うという方が232名(6.0%)、31回以上(気長な人か、苦情を言わない人)に記入した人が80名(2.1%)いました(この質問への回答者数3856名)。購入者はこの現象をどう判断しますか。

第8章は、正直に申しますと「失敗」でした。

ここでは、苦情件数の差が大きく出ると思いました。が、残念ながら置かれた環境は、それぞれ、同じ環境にあり差を読み取ることはできませんでした。しかし、現実、それぞれの地域で苦情を体験した私の感覚では、東京1に対し大阪は5~7件のペースで言っています。しかし、悪意が無いのも関西の特徴でした。結果、大阪は商人感覚が大きいことが、この質問で苦情の原因で「当方の配慮が足りない」と大阪商人の伝統的気質が表れたこと、大阪人は、大声には驚かない(あまり出さない)、ボケと突っ込みが商業界にも生きていることは、グラフでも読み取れます。

全体の質問は14問です。1~6問も質問は、企業内における苦情感覚。

2~13問は、ご自身の感じる現代苦情感覚。

そして、14問目で「苦情申し入れ頻度」を尋ねています。

分析は、全ジャンルに渡り、男女別、年代別、勤続年数別にとらえており、その変化をとらえました。

質問は14問でしたが、最後に「**苦情で感じていること、困っていること、提案がありましたら、教えてください**」、とお願いした結果、**84件のご意見や提案**をいただきました。これは基礎編の399ページから3ページに渡りまとめてありますが、この内容をみると「**未来苦情**」と「**未来対応法**」が読み取れる価値の高いものが潜んでいます。じっくりお読み取りください。

監修にあたっては、それぞれの分野で実力者と言われる、学識経験者の意見をいただきました。

苦情のアンケート数は、アメリカの調査が2513軒だったのに対し、ここでは5059件と数多くご協力をいただけ、信憑性があるものと確信しております。

監修は上記学識経験者をお願いしましたが、苦情の視点からみると、その心理や対応は難しく、それは私の得意とするところで、役不足ながら総監修をさせていただきました。

それでは、具体的に見方のポイントと、結果、判明したことの事例をいくつかご紹介します。

まず、第一問目「**近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか**」。苦情がこの頃増えてきていると言う声をよく耳にしました。その実態は4割弱の39.7%と出ています。中には「思わない」と回答した人もいますが、職種により、そう感じるのでしょうか。とくに福祉の世界では、苦情でありながら、それが義務と感じる精神が読み取れます。

歯科の「思わない」は、苦情感度の悪さに起因しているものと判断します。それは、歯科の2問目の回答が正直に物語っています。(回答、参照)

「変わらない」が30.2%もあるのですが、それはここ数年苦情が増え続けていることから判断すると、「多くて安定」と捉えてよいのではないのでしょうか。その対象は百貨店のような斜頸産業では苦情件数は多分横ばいになっているのでしょうか。間違っても「少なく安定」と言う職域はないものと判断した場合、苦情の増加感覚は、「増えた」と「変わらない」の合計の69.9%が、増えている実感となるのではないのでしょうか。

それを、男女差で見たときは、あまり差がありません。

しかし、年代別でみたときは、20代の方が「増えた」と回答する人が少なく、その後経験を重ねると上がる傾向がみられることが分かります。

若い方は現代感覚で「苦情慣れ」しているし、「そのくらいはあるよ」の感覚を既に身につけているようです。しかも、自身で「キレる」ということがあるくらいですから、時代を知っていることが、いつの時代でも「新人類」と言われる所以ではないのでしょうか。

## 具体的な見方

質問は14問あり、回答数は1問につき、3～7個の回答になっています。その回答の率をご覧の上で、下記または、横に記された説明をご覧ください。たとえば、質問1は、「近年、自分の職場では苦情が増えていると思いますか」とお聞きしています。

その回答は、「思う」、「思わない」、「変わらない」、「分からない」、の4つの回答から選んでいただいています。

総合では、思うが39.7%を占めたのですが、職域別をみると「教育」が53.7%と最高の数値を示しました。2番目は「病院」の50.8%でした。逆に低いのは「福祉」の28.4%です。「歯科」の27.7%は上記の予測があります。

さて、その男女差ですが、男性の39.8%と女性の38.3%はあまり差がありません。しかし、「教育」の男性50.2%に対し、女性は58.9%と大きく乖離しています。この世界では女性が強く感じていることが読み取れるのです。

では年齢別ではどうでしょう。ここでも「教育」を見ると、20代では32.4%、30代では53.4%、40代では59.0%、50代では63.6%と言う結果になっています。

同様に2問目は、「何が、その原因だと思いますか」と質問しました。回答は、「こちらの配慮不足」、「相手の勘違い」、「いちゃもん」、「クレーマー」、「その他」、となっています。

総合では、こちらの配慮不足が50.3%と過半数を超え、失態があることを認めています。しかし、ここで「教育」を見ると31.2%と最下位になるのです。その反面、相手の勘違いは30.0%を占めトップとなっています。このご判断、ご想像は読者に任せますが、「我々に間違いはない」という気持ちがまだ深く根付いているのではないのでしょうか。

同じ見解で、日本の悪い例を申し上げるなら、「医者は手術ミスをしなさい」と言うのが、日本の定説になっていますが、アメリカでは医師でも「人はい間違いを犯す」と公言しています。これが、前進するか停滞するかの境目になっているようです。

そんな中でも、35年間もの間「苦情の嵐」の中にいた業界「流通」が、61.5%を示していることは、さらなる配慮をしないといけないという表れでしょう。さて、赤字で書いた「相手の勘違い」がどのくらいあるか。

その答えも出ています。相手の勘違い以外は、当方、つまり利益を得る側に原因があると考えべきだと思います。

このように、13問まで順に見ていき、領域間、職域間、男女別、年齢別を見て、最後に苦情頻度はどこが多いのかを見ると、驚くような結果が出ました。それは、年齢でも、職域でもきつと理解に苦しむことでしょう。

## 活用法

苦情対応で一番困るのは、常連のクレーマー以外は、「初対面」だということです。そして、対面して相手の性格や考え方を理解するのに費やす時間は、経験からすると全体対応の40%を必要とします。

ところが、この「日本苦情白書」で下調べをして臨むと、すべて当てはまるわけでは御座いませんが、基礎としての準備には十分役立ち、相手の発言した言葉の真意もある程度理解できる可能性が極端に大きくなります。

この事は何を意味するのでしょうか。

実は、対応時間の短縮につながり、しいては利益の拡大につながるのです。「出たところ勝負」では、絶対に攻める側が優位になることはご存じのはずです。

また、ご自身の職域の弱点も明確になることによって、研修のあり方、指導法が変わるということにつながるわけです。

ともかく、これだけ苦情が増え、減ることはないのです。対応の準備に遅れをとらぬよう、周到なご準備をしていただくことが、本業の活性につながります。

これは、購入者だけの理解いただけることですが、「誠意」とは何を指すのか、その結果、苦情は「男性」と「女性」によって違う解答が必要であることが判明しています。これこそ苦情対応の極意といえましょう。(どうぞ、ご質問ください) 以上

文責 苦情・クレーム対応アドバイザー 関根 眞一  
連絡先 電話・ファックス 03 - 3579 - 6548

<http://claim-sos.ecgo.jp/index.html>