

『日本苦情白書』のデータが実証する

ダイヤモンド社
新刊書籍の
ご案内

苦情対応 実践マニュアル

本書を読めば、もう

「出たところ勝負」の

苦情対応は

しなくて済みます。



2010年
3月11日
配本

関根真一著
定価(本体1,500円+税)
ダイヤモンド社刊
ISBN: 4-478-01279-6

『となりのクレイマー』の著者関根真一が、自ら行ったアンケートデータを集計した日本初の苦情統計本『日本苦情白書』。そこには5059人の貴重なデータが隠れていた。本書は、その日本苦情白書のデータを分析、解説しながら、導き出される最適対応術を平易にまとめた実践編となっている。クレームをつけられやすい人の傾向とは？人は何回いやな思いをしたら苦情を言うのか？いきなり怒鳴りつけられたら？ 金銭を要求されたら？ etc. トラブルに発展しやすい苦情パターンについて、対応実例を示しながら解決策を提示。苦情対応全般にわたる注意点や、スムーズな対応に必要なトレーニングにも言及。データが解明した最新の苦情の傾向と対応策をわかりやすく網羅したスグに使えるクレーム処理の決定版となっている。苦情対応の第一人者、関根真一が贈るすべての顧客対応担当者必読の一冊！

著者紹介

関根真一 (せきね・しんいち) 苦情・クレーム対応アドバイザー



1950年埼玉県越生町生まれ。元西武百貨店お客様相談室長。こじれた苦情・やくざ・クレイマー・詐欺師等特殊な客を専門に1300件以上の苦情に対応。2003年退社後、歯科業界ほかさまざまな業界の苦情700件以上の対応を指導。05年メデュケーション株式会社を設立し、執筆と講演を中心に活動する。09年7月、5059名のアンケートを基に、苦情心理分析をした日本初となる『日本苦情白書』(メデュケーション)を出版した。09年度、東京都教育委員会の「学校問題解決のための手引き」制作委員として参加。『日本苦情白書』を参考文献として「手引き」制作に尽力、完成。10年3月には公立学校の教職員全員に配布される。著書に「となりのクレイマー」(中央公論新書)「苦情学」(恒文社)「モンスタークレイマー対策の実務と法」(民事法研究会)など多数。
<http://claim-sos.ecgo.jp/>

第1章 クレームは増えているのか

- 1 クレームの増加を感じる背景
- 2 クレームをつけられやすい人の傾向とは？
- 3 人は、どれだけいやな思いをしたら苦情を言うのか

第2章 業種・業態別クレーム最新事情

- 1 モンスター・ベアレントの心理を探る——教育現場の実態
- 2 行政のサービス向上は進んだか——官公庁の実態
- 3 高齢化社会を担う福祉施設の姿勢に学ぶ——介護など福祉サービスの現場
- 4 問題が多い「病院の先生とスタッフ」——病院セクターの課題
- 5 競争する歯科医院のなかで評価を得るには——要望に敏感な歯科セクター
- 6 利益を約束できない不自由さ——金融セクターの課題
- 7 苦情対応の先達も苦悩——流通業界の実情

第3章 クレーム事情・東西比較

- 1 確かに違う、東京と大阪のクレーム事情

第4章 トラブルになりやすいクレーム解決術

- 1 いきなり怒鳴りつけるようなクレームへの対応
- 2 金銭を要求されたら
- 3 クレームの根拠がない時
- 4 最初の対応を誤った時のリカバリー
- 5 円満解決のポイント

第5章 クレーム処理の目的

- 1 経営資源のムダ遣いをなくす
- 2 優良顧客を確保する

第6章 対応上手への道

- 1 苦情処理シートづくり
- 2 苦情対応マニュアルづくり
- 3 日常のトレーニング

第7章 上手な苦情の伝え方

- 1 立場が違えば私もクレイマー
- 2 苦情の伝え方を覚えよう

巻末資料1：日本苦情白書データ収集用アンケート

巻末資料2：アンケート自由回答全一覧

【はじめに】より

あなたは、クレームについてどのくらい知っているでしょう。次の8つの質問に、○か×で答えてみてください。

- 1 苦情を最もよく言う年代は40代である
- 2 相手の性別によって、苦情対応の方法を変える必要はない
- 3 苦情の解決として誠意があると評価されるのは、お金による解決だ
- 4 苦情の原因で最も多いのは、苦情を言う人の勘違いである
- 5 苦情の原因のうち「苦情を言う人の勘違い」は3割を超える
- 6 怒鳴られたときに怯えやすいのは、関東より関西の人だ
- 7 最も苦情をよく言う職業は、教師である
- 8 平均して、いやな思いを6回すれば苦情を言う

さて、答えは……？ 本書へ。