

『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

関根眞一著  
定価(本体1,500円+税)  
ダイヤモンド社刊  
ISBN: 4-478-01279-6

『となりのクレマー』の著者関根眞一が、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、関根眞一が贈る

すべての顧客対応担当者必読の一冊！

## 著者紹介

関根眞一 (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「となりのクレマー」(中央公論新書)「苦情学」(恒文社)「モンスタークレ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覽

## 【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。