

1. クレーム処理の流れ

1.1 クレーム発生から受付まで

クレームはお客様からのプレゼントと考え誠意をもって対応する必要があります。

お客様からのクレームの中には、商品クレームだけでなく、HPからの問い合わせなども含まれます。せっかくお客様が問い合わせに来てのに、回答せずに放置してしまうとせっかくのお客様が他の会社に逃げてしまうことになります。ネット上の情報、たとえばTwitter上でも検索システムをつかって自社のつぶやきを検索し対応することが大切だと思っています。

クレーム、お客様の問い合わせについては、責任者自ら最優先で取り組むことが必要になります。JR東日本の社長は、朝起きると携帯メールで必ず電車の運行状況を確認するそうです。

クレーム発生時は必ず関係者での情報の共有化が必要です。上司から「あのとき言ってくれば解決出来たのに」とあとから言われることの無い仕組みづくりが必要です。

クレーム等のデータベースを活用して「その後、私の異物混入の原因はわかりましたか?」と尋ねてきたお客さまからの問い合わせに直ぐに答えられるような体制を取る必要があります。お客さまからの問い合わせに対応が悪いと二次クレームになってしまいます。

1.2 クレームの処理手順

(1) クレームの受付

クレーム受付簿に発生日、時間を記入します。クレームの受付電話は出来れば専用の電話で転送を行わずに対応をします。記録を残すために録音できるようにしておきます。

クレーム専用電話での対応は、電話に出る方が対応する心の準備が出来るのと、代表電話でクレームの受付を行い、電話を受け付けてから関係者に転送する間にお客様が待たされいららすることも防ぐ事ができます。

商品の問い合わせについても、クレームと同様に取り扱い、回答までの期日を明確にします。

(2) クレーム受付表記入

クレームの受付表を記入します。クレームは受付と同時に、関係者へ携帯電話メールで一報を連絡します。

金属クレーム、食中毒クレームなどの重大クレームに関しては、随時対応状況をメール配信し状況の共有化を行う必要があります。

(3) 現物の回収

24時間以内にお客様と直接会い、クレーム現品の回収を行います。クレーム品の回収が遅れてしまうと、クレームが大きくなる場合があります。毛髪などの小さなクレームの場合は、お客様に郵送などの送付をお願いする場合がありますが、私は、クレーム品は直接回収に行くべきだと思っています。

クレーム品を回収するときには受け取り表を作成して、「検査の場合は破壊する場合があります」と言った注意点をあらかじめ記入しておき、お客様にサインをもらっておく必要があります。

自社の研究室で分析するか、第三者の分析機関で分析し報告するかを伝え、お客様に了承をとります。

この手続きを怠ると、異物の現品をお客様に返却して欲しいと言われたときに、トラブルの要因になってしまいます。

金属が入っていたとクレームになり、現物を確認したところ、歯の詰め物だった、という場合があります。歯の詰め物の場合はお客様の歯の場合がほとんどですので、破壊検査を行ってしまうと二次クレームになる場合があります。

(4) 原因分析

再発防止策を考えるための原因分析を行います。単独のクレームかロット不良で他にも不良品が市場に出ているかを直ぐに判断することが必要です。

金属混入クレームで、ボルトなどの確実に単独クレームと判断出来ない場合は対象ロットの市場回収を実施します。

(5) 再発防止策検討

短期で出来ること、中期・長期と分類して考えます。

短期は48時間以内に行うことが大切です。

中期・長期についても、計画はクレーム発生から48時間以内に行うことが大切です。

(6) お客様への報告

現場で直ぐ出来ること、少し時間がかかる対策について十分な対策を練り、対策を実施す