

こんなときどうする？ ～ あなたの苦情の対処は ～

千葉県公立高等学校事務職員会

市原支部研究グループ

発表者

千葉県立鶴舞桜が丘高等学校 副主査 根本恵子

千葉県立市原八幡高等学校 副主査 田中敬子

千葉県立横の実特別支援学校 副主査 庄司弘美

はじめに

学校の中で外部の方と一番最初に接するのが私達事務職員であるため、「事務室は学校の顔である」とよく言われます。私達が日々行っている受付での来客対応や電話対応。私達の対応如何により、外部の方に与えるイメージは良くも悪くもなるのです。

受付・電話対応の中には苦情に関するものも多々有り、苦情対処については苦慮しているのが現状かと思われます。

私達市原支部研究グループでは、平成17年度に公立高校・盲・聾・養護学校に苦情に関するアンケートを実施しました。

苦情に関する現状（回数・種類・内容・対応者）を把握するとともに、私達が実際に苦情に関する応対をする際、

- ・どのような応対の仕方が相手に良いイメージを与え苦情の解消に繋がるのか。
- ・どのような要因が苦情となるのか。
- ・日頃からの心がけにより苦情を減らすことが可能なのか。

ということについて、電話・受付でのケース別に考察を進めました。

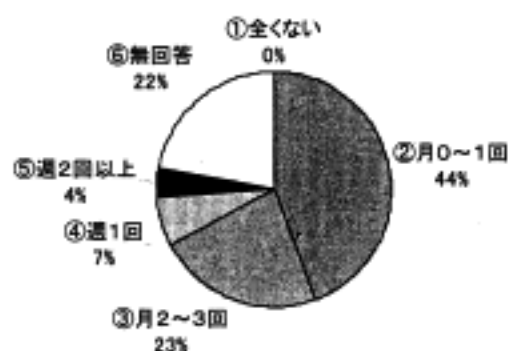
I アンケート結果

1. 苦情の回数

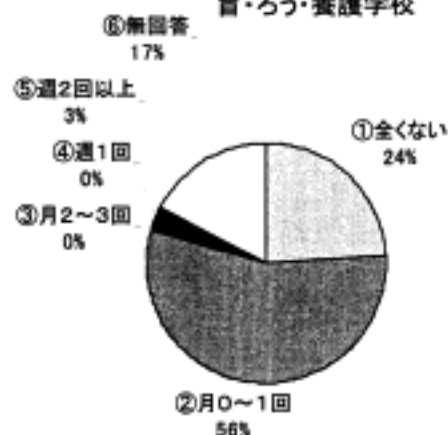
一番多い番号を記入してください。

①全くない ②月0～1回程度（年数回程度） ③月2～3回程度 ④週1回程度 ⑤週2回以上

高等学校



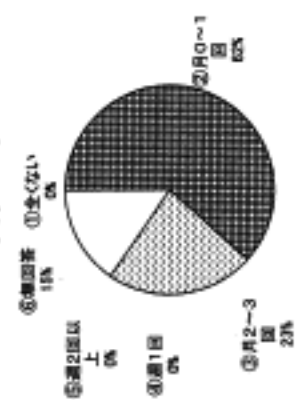
盲・ろう・養護学校



1. 苦情の回数 (17年度 支部別 抜粋)

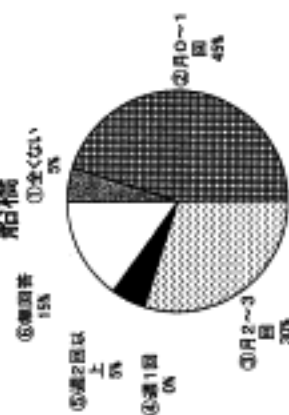
都市部

千葉北部



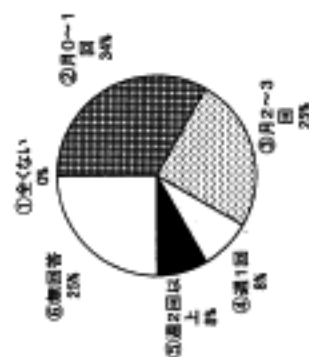
千葉市(13校)

船橋



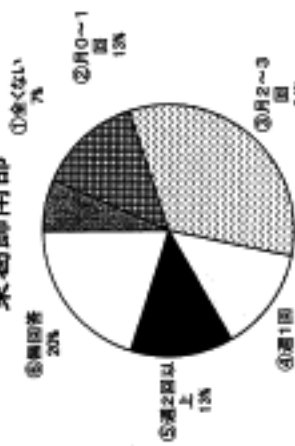
船橋市・八千代市・習志野市 (20校)

市川



市川市・浦安市(12校)

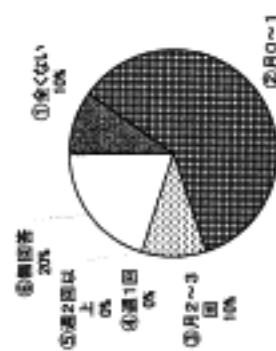
東葛飾南部



柏市・我孫子市(15校)

郡部

海匠



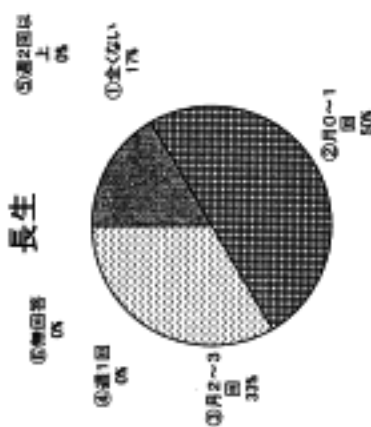
海上郡・匝瑳郡・銚子市・八日市場市・旭市(10校)

山武



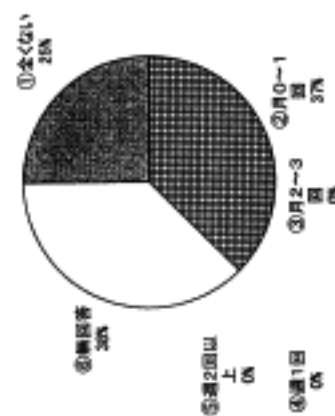
山武郡・東金市(8校)

長生



長生郡・茂原市(6校)

安房

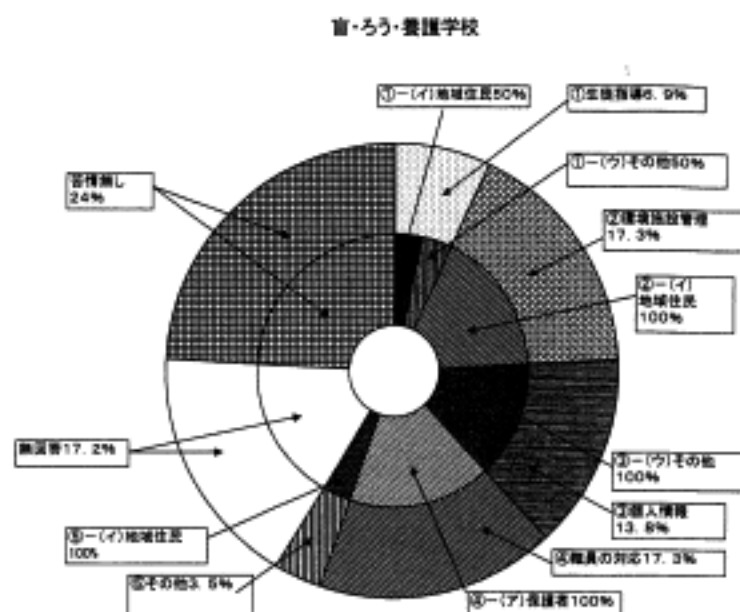
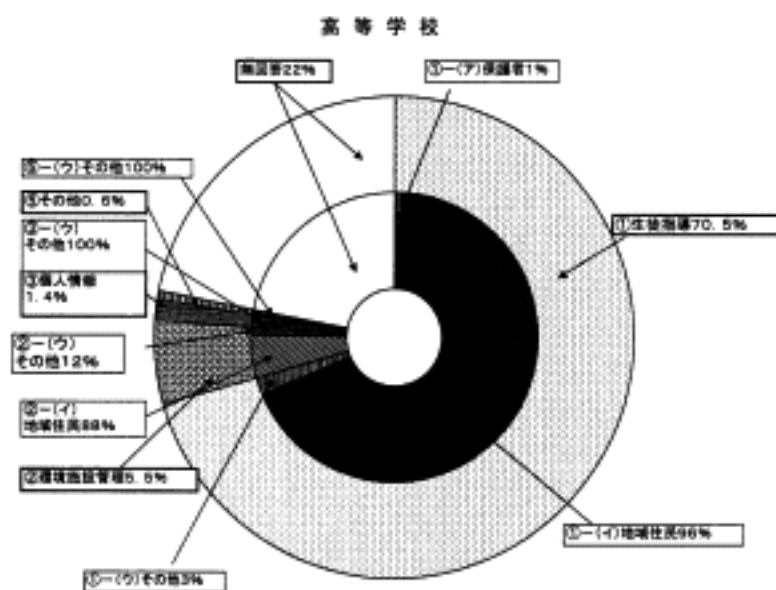


安房郡・鴨川市・館山市(8校)

2. 苦情の種類

苦情の一番多い番号とその相手方を記入してください。

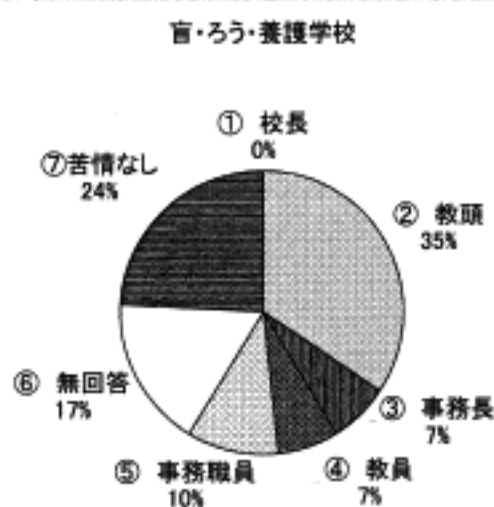
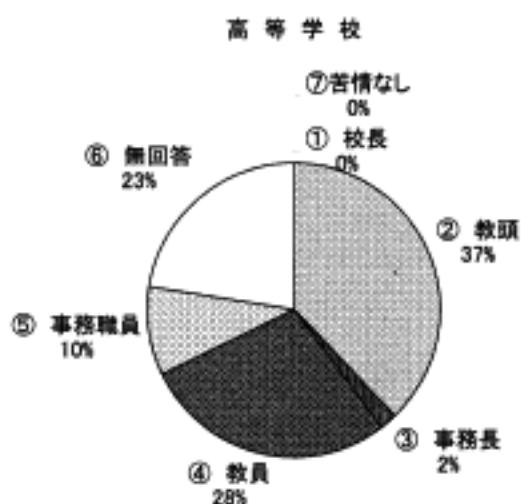
- ①生徒指導関係(喫煙・乗車マナーなど) ②環境・施設管理関係(害虫・砂塵・騒音など) ③個人情報関係(住所・電話番号の問い合わせなど)
④学校職員との対応関係(電話対応・生徒指導方法など) ⑤その他
(ア)保護者 (イ)地域住民 (ウ)その他



3. 苦情の対応

苦情の対応は誰がしていますか？一番多い番号を記入してください。

- ①校長 ②教頭 ③事務長 ④教員 ⑤事務職員



4 具体的な苦情内容と対応内容をお書きください。

種別 生徒指導

苦情内容	「お宅の学校の生徒が通学路や駅でタバコを吸っている。学校では、どう指導をしているのか？みっともないし火事も心配だから何とかして欲しい。」との苦情電話が入る。	22件
対応	電話で謝り生徒指導担当につないだ。生徒指導担当教員が現場に急行するが生徒を確認する事はできなかった。	
解決策	HR等で指導し、定期的に巡回指導を行う。	
苦情内容	「生徒が最寄りのバス停から駅までの通学路にお菓子のパッケージや空き缶を投げ捨てていく。散らかって汚く見苦しい。指導はどうなっているのか。」との苦情電話が入る。	12件
対応	電話で謝り生徒指導担当につないだ。生徒指導担当教員が、すぐに学校近くのバス停のゴミを拾いに行った。	
解決策	全校集会、HR等で指導。学校によっては通学路清掃を実施。	
苦情内容	放置自転車。	12件
対応	生徒指導部担当が対応。連絡をくれた方にはお礼を言い、持ち主に引き取りに向かわせる旨を伝える。	
解決策	生徒指導担当より持ち主に連絡をとり、引取りを指示。又は職員が引き取りに行く。	
苦情内容	「生徒がコンビニでたむろし騒いでいるので入りにくい」との苦情電話が入る。	9件
対応	生徒指導担当教員がコンビニに急行し、生徒に厳重注意する。	
解決策	全校集会、HR等で指導し、定期的に巡回指導を行う。	
苦情内容	「近頃、生徒の言葉遣いや服装が悪い」との苦情電話が入る。	7件
対応	まずは電話で謝り、全校集会等で指導していくことを伝えた。	
解決策	全校集会、HR等で指導した。	
苦情内容	「生徒が商店に入り込み、喫煙をしたり飲食をしているので、火事にでもなったら困る」と消防署より連絡があった。	2件
対応	当事者の特定をし、厳重注意・特別指導を行った。	
解決策	消防署と平行して、生徒指導担当教員が見回りをした。	
苦情内容	最寄り駅近くのカラオケ店より「持ち込みの飲み物を飲んで、予定の時間になっても退店しない。次の予約の方もいて迷惑している。」との電話が入る。	1件
対応	電話で謝り生徒指導担当につないだ。生徒指導担当教員が現場に急行し、その場にいた生徒を指導しお店の方にお詫びをした。	
解決策	該当生徒、厳重注意。	
苦情内容	生徒指導(校則)についての苦情。	1件
対応	担任、学年主任等が対応。	
解決策	担任、学年主任等より保護者に説明し、校則を守ってもらうよう理解を求める。	
苦情内容	近くのコンビニエンスストアより「お宅の生徒が生卵を店の壁に投げつけて困ってる。」との電話が入る。	1件
対応	いつも迷惑を掛けているお店なので、平謝りし生徒指導担当教員につないだ。生徒指導担当教員が現場に急行し生徒を厳重注意した。お店の方にお詫びし謝罪をした。	
解決策	該当生徒、厳重注意。お店の要望も強く定期的に巡回指導を行う。	
苦情内容	「お宅の生徒が駅のホームであぐらをかいて化粧をしている。下着が見えても平気な顔で、注意をしたら逆に暴言を吐かれた。」との苦情電話が入る。	1件
対応	電話で謝り生徒指導担当につないだ。ネクタイの色などを聞いたが該当生徒は解らなかった。	
解決策	HR等で指導。	
苦情内容	「生徒さん5、6人が飲みかけの500ミリパックのコーヒー牛乳を家にめがけて投げていった。窓ガラスやカーテンも汚れてしまった。何故こんな事をしなければいけないのか。掃除をしながら悪くなってしまった。」との電話が入る。	1件
対応	相手の方が申し訳なさそうに電話を掛けてきたので、逆に大変申し訳ない気持ちになり平謝りしました。生徒指導担当が不在だったので、教頭に事情を説明し電話をつないだ。仕返しが恐らく住所等は教えて頂けなかった。男女5、6人で学校の制服を着ていた事しか解らず生徒の特定をする事はできなかった。	
解決策	HR等で指導。	
苦情内容	学校近くのコンビニエンスストアより「お店の中と外でたむろし他のお客様の迷惑になって困る。」との電話が入る。	1件
対応	電話で謝り生徒指導担当につないだ。生徒指導部担当教員が現場に急行し、その場にいた生徒を指導しお店の方にお詫びをした。	
解決策	該当生徒、厳重注意。HR等で指導。	

苦情内容	「生徒が変な場所にいる」と不必要な立ち寄りの旨の電話が入る。(知障養護学校)	1件
対応	担任等がすぐ迎えに行った。	
解決策	生徒への生活指導をする。	

苦情内容	「夜間、駐車場で騒いでいるので困る」との苦情電話が入る。(定時制)	1件
対応	教員が現場に急行し、その場で厳重注意した。	
解決策	定期的に生徒指導担当教員等が見回る。	

苦情内容	ハンバーガー店から「生徒が他店から持ち込んだケーキにろうソクを灯し、誕生パーティーをひらいている。店内のコンセントから携帯電話に充電するし、それを注意したら暴言を吐いた。」との苦情電話が入る。	1件
対応	生徒指導担当教諭が対応し、直ぐに現場に急行し生徒に確認させ、その場で店員に謝った。	
解決策	当該生徒を停校させ、特別指導を行った。	

苦情内容	近隣施設の管理者から「生徒が施設にいたずらしたと思われるので、指導してほしい」との電話が入った。	1件
対応	電話では状況が把握できなかったことから、教頭、生徒指導部長が施設に赴き、状況を確認し謝罪した。	
解決策	翌日の朝会において、生徒への指導を促し、引き続き校外指導を行った。	

種別 乗車マナー

苦情内容	自転車の乗車マナーが悪い。 (無灯火・信号無視・とびだし・平行通行等)	31件
対応	電話で謝罪し、学校側で生徒の指導を強化することを伝え、共に指導してほしい旨をお話する。	
解決策	教員による登下校指導を行う。全校集会、HR等で注意を促す。	

苦情内容	電車・バス内での乗車マナーが悪い。 (大声で話す・入口で床に座っているため降りにくい)	23件
対応	その場の電話で謝罪し、生徒指導教諭、教頭に連絡する。	
解決策	全校集会、HR等で指導する・職員が同乗して指導する。	

苦情内容	並行歩行による乗用車通行の妨げ。	9件
対応	電話で謝罪し、指導の徹底をはかる旨を伝える。	
解決策	HRで注意し、職員が指導に立つ、必要に応じ現場に駆けつける。	

苦情内容	保護者の送迎による交通渋滞。	1件
対応	注意するが不快な顔をされる。	
解決策	地域の人々が困っている旨を朝のHRで伝える。	

種別 職員

苦情内容	スクールバスの運転に関する苦情(遅延・速度・着座前発進等)が入る。	3件
対応	その場合は事務長等が丁寧に対応し、苦情内容を把握すると共に謝罪する。	
解決策	関係職員に事実関係を確認し、安全運転の励行を心がけるよう、管理職から注意・指導をする。	

苦情内容	生徒指導に関する対応が不適切(教員間の共通理解の不足)との苦情が入る。	2件
対応	その場合は教頭等が丁寧に対応し、苦情内容を把握すると共に謝罪する。	
解決策	職員間でコミュニケーションを図り、情報を共有し、共通理解に努める。	

苦情内容	「生徒指導に対し納得がいかない」との苦情が入る。	2件
対応	学年主任・生徒指導部長・教頭等が保護者と話し合い理解を求める。	
解決策	職員間で共通理解に努めると共に、教頭等が保護者と話し合い理解を求める。	

苦情内容	電話・窓口の対応が悪いとの苦情が入る。	1件
対応	その場合は事務長等が丁寧に対応し、謝罪する。	
解決策	事務室内で話し合いを行い、各職員が対応の改善に努める。	

苦情内容	事務職員の生徒に対する対応が不適切(職員ごとに対応内容が違う)との苦情が入る。	1件
対応	その場合は事務長等が丁重に対応し、謝罪する。	
解決策	事務室内でコミュニケーションを図り、情報を共有すると共に対応の同一化に努める。	

苦情内容	教員の生徒に対する言動が不適切との苦情が入る。	1件
対応	その場合は教頭等が丁重に対応し、苦情内容を把握すると共に謝罪する。	
解決策	該当職員に教頭等が事実確認を行うと共に注意・指導を行う。全職員に対しても注意・指導を行う。	

苦情内容	職員の交通マナーが悪い(一時停止をしない・スピードの出し過ぎ等)との苦情が入る。	1件
対応	その場合は教頭等が丁重に対応し、謝罪する。	
解決策	全職員に対して注意・指導を行う。	

苦情内容	部活動指導に関する苦情が入る。	1件
対応	その場合は教頭等が丁重に対応し、苦情内容を把握する。	
解決策	該当職員に教頭等(管理職)から事実確認を行い、注意・指導をする。全職員に対しても注意・指導を行う。	

苦情内容	授業料督促に關しての苦情が入る。	1件
対応	その場合は事務長等が丁重に対応し理解を求めると共に、苦情内容を把握する。	
解決策	保護者の理解が得られるよう事務長から説明をすると同時に、事務室内で話し合いを行い共通理解を持ち、各職員が対応の改善に努める。	

苦情内容	教員の対応が不適切(生徒負傷時の説明不足)との苦情が入る。	1件
対応	その場合は教頭等が丁重に対応し、苦情内容を把握すると共に謝罪する。	
解決策	教頭等(管理職)が該当職員に事実確認を行い注意・指導をすると共に、保護者の理解が得られるよう十分な説明を行う。	

種別 個人情報

苦情内容	名簿会社や学校職員を名乗る誰かが、卒業生宅へ電話をかけ個人情報を聞き出す。	6件
対応	不審に思った卒業生等から問い合わせがあったら、学校でそのようなことを電話で問い合わせることはない旨を伝える。	
解決策	市の広報又は学校のホームページ等で注意を促す。	

苦情内容	生徒に関する個人情報の聞き出し(呼び出し、在籍確認)。職員に関する個人情報の聞き出し。(在籍確認、氏名、住所、電話番号、転勤先)	3件
対応	事務室で対応。	
解決策	生徒の呼び出しはしない、個人情報を教えないことを伝える。その際に相手に不快感を与えないよう、注意する。	

苦情内容	営業目的の職員宛電話が入る。	1件
対応	職員本人を名指しで電話をしてくる為、職員本人が授業中等であればそのことを伝え断ったり、伝言を預かるなど事務室で対応するが、いる場合は本人に取り次ぐ。	
解決策	職員本人が対応する。	

種別 環境

苦情内容	「学校敷地内の樹木の枝が隣接地に越境しているので伐採して欲しい」との電話が入る。	7件
対応	直ちに現場を確認し対処する旨回答。予算等を勘案し業者委託にするか直営で行うか検討。	
解決策	樹木剪定後、住民に今後の剪定計画等を説明する。	

苦情内容	「学校の周りを散歩していたら桜の木から毛虫が落ちてきた」との苦情電話が入る。	6件
対応	直ちに現場を確認し対処する旨回答。	
解決策	薬剤散布や枝の剪定を行った後、住民に作業完了の報告。	

苦情内容	「強風の日、グラウンドの砂塵がひどく散水して欲しい」との電話が入る。	5件
対応	散水を行う旨回答し、体育科・事務室などで散水を行う。	
解決策	必要に応じて散水を行うと共に、グラウンド整備、防塵用の植栽、フェンスなど総合的な対策が必要である。	

苦情内容	隣接住民より「テニスボールが家に飛び込んでくる」・野球のボールが瓦を割る等の電話。	5件
対応	教頭・部活動顧問と相手方に謝罪に行く。破損箇所の修理。損害保険の手続きをとる。	
解決策	防球ネットを高くする方法があるが、民家からの景観も考慮が必要であり、住民との話し合いが重要である。	

苦情内容	「敷地フェンス付近の雑草が伸び過ぎている」との苦情電話が入る。	3件
対応	除草作業をする旨回答し、職員と日程調整をする。	
解決策	年間の除草回数を増やすなど、近隣の美観を損なわないよう気をつける。	

苦情内容	隣接住民より「桜の落ち葉が庭に入っている」との電話が入る。	3件
対応	職員で現場を確認するとともに清掃をし、時季を見て枝を剪定する旨約束をする。	
解決策	剪定しても数年で剪定前の状態に戻ってしまうので、住民が納得しなければ移植の検討も必要。	

苦情内容	「学校敷地内に巣を作っているカラスが通行人を攻撃するので何とかして欲しい」との電話。	1件
対応	市役所や県民センターに有害鳥獣の対策方法について問い合わせ。	
解決策	公共機関で処理してもらえない場合は造園業者などに委託が必要。	

苦情内容	「学校敷地内の落ち葉が一般道のU字溝に詰まり、降雨時にU字溝が溢れる」との電話。	1件
対応	現状を確認し清掃する旨回答。	
解決策	再発防止に向けU字溝の所有者と協議が必要。コンクリート蓋などの整備が必要である。	

種別 騒音

苦情内容	部活動、学校行事の騒音についての苦情。	14件
対応	住民が、どんな騒音をどの時間帯に苦痛を感じているのかを良く聞き取り、謝罪する。	
解決策	練習の時間帯や場所等、学校側の工夫で住民の苦痛が和らぐことから実践し、施設の構造上どうしても対応出来ないことは住民に説明し納得してもらう。	

苦情内容	「体育館の夜間開放の活動がうるさい」との電話。	1件
対応	電話で謝罪し、利用者に住宅側の体育館の扉を開けて活動するよう連絡する。	
解決策	利用団体の代表者会議などで、周辺住民の生活環境の保護の重要性について周知。	

苦情内容	冬季、「スクール」バスの暖気運転のエンジン音がうるさい、睡眠妨害だ」との電話。	1件
対応	謝罪と共に暖気運転の必要性を説明。	
解決策	暖気運転をする場所の移動。	

苦情内容	体育館の屋根の雨樋が破損して降雨時に雨水の流れる音がうるさい、睡眠妨害だ」との電話。	1件
対応	謝罪と共に雨天時に現場を確認。	
解決策	修理を行う。	

苦情内容	工事に関する騒音について。	1件
対応	電話で謝罪し、その後住民宅に出向き事情を説明する。	
解決策	工事の内容、工期、騒音の出る期間、講じた防音対策など事前に地域住民に説明しておく。	

種別 その他

苦情内容	学校取引業者(教科書等)と連絡が取れないとの保護者からの苦情があった。	1件
対応	学校で取引業者へ連絡。	
解決策	取引業者へ不在の場合の対応を検討するよう依頼する。	

苦情内容	学校隣接地に違法駐車があると連絡があった。	1件
対応	職員及び来校者の車かどうか確認する。	
解決策	該当者がいない場合は警察に連絡する。該当者がいた場合には、早急に車の移動を依頼する。	

苦情内容	学校までの案内看板がなく、不親切であると連絡があった。	1件
対応	案内看板の設置について検討すると答える。	
解決策	必要があれば案内看板の設置をする。	

II 電話対応の例

～生徒が得意の武器を盾にとって～

学校	はい、〇〇高校 〇〇でございます。
相手	お宅の生徒が道いっばいに広がって走っていて、危うく轢きそわになったんですよ。 注意したら、くそばあと言っにらんで行ったんですよ。 お宅ではどんな指導をしているんですか。
学校	ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございませんでした。
相手	いつも番号解凍したり、飛び出してきたり危ないったらしょうがない。
学校	申し訳ございません。 生徒が道いっばいに広がって走っていたんですね。大変危険でお宅様のおっしゃることはごもっともでございます。ご迷惑をおかけして誠に申し訳ございません。それでは、ただ今担当の生徒指導部の者におつなぎしたいと思えます。大変失礼ではございますが、お宅様のお名前をお伺いしようでしょうか。
学校	生徒指導担当者がいる場合 ただ今担当者におつなぎします。少々お待ちください。
学校	生徒指導担当者がいらない場合 大変お待たせいたしました。申し訳ございません。 あいに(担当者)が席をはずしておりますので、今お伺いした内容を必ず担当に申し伝え、善知していきたいと思えます。この度は誠に申し訳ございませんでした。また、貴重なお時間をいただきましたありがとうございます。 また、何かありましたら、是非ご連絡下さい。 私、〇〇が戻りました。 本席にありがとうございます。失礼いたします。

第一声からすべてが始まる

コール
3回以上「お待ちしました」
相手の方から、電話に出るのが遅くなくお返りを受けたら
「大変申し訳ございませんでした。」
「長い間お待ちさせて誠に申し訳ございませんでした。」
声の落ち
常に一言目は「んー」を添えて話す

あいづち
併走している内容が終わるまで相気強くあいづちをうつ。
あいづちはクレーンを動かせる
反論しない

オウム返し
オウム返しをすることで、エキサイティングしている人は内心緊張が
まわっていると言足音がしてくる
クンケン音
「失礼ではございますが」はこのような相手の方に対する定着
なるべくおまかせしないように迅速に対応する。

転送は1回が望ましい。
保留音は長くとイライラが増す。保留音はイライラしないものを選ぶ。
「まわす」とは使ってはいけない。たらいまわしのイメージがある。
電話の内容を明確に伝える。
担当者につながる場合は同じことを相手の方が繰り返すことのないよ
う、会話がスムーズにいくよう要点をまとめて伝えてからつなぐ。

お礼、感謝する。
再来を促す。名前を名乗る
相手の方が切ったのを確認してから電話をきる。

学校名をいまだに名のもと、相平が聞き取りにくいので、「はいなど、ワンクデジヤンおん、

名前を明らかにすること。『名乗った以上、きちんとやらなければ』という責任感が生まれます。相手の方はこの時点で対応者の名前を知りたいと考えているわけでありませんが、「名前を名乗ったのだからきちんと責任を持って対応してくれるだろう」という安心感となります。

嬉しい声はマイナース、明るい声はプラスのイメージですので、明るい職場づくりに貢献していることになります。

あいづちは返事の「はい」、聞いていることを示す「はい」が基本です。「ええ」「はいはい」という言い方は好ましくありません。また、棒読みのようにはいけません。

声はソフトにやや低めのトーンでサンクションを下げて相手の方が困っている様子に両手を示すことが大切です。

「誠に申し訳ございません」この言葉を聞いて「何だ馬鹿野郎」という人はいないはず
です。相手の方の怒りのボルテージを一時的ではありますが、下げることが出来ます。

「申し訳ございません」は謝罪の言葉ではありません。

「申し訳ございません」をア回雷えば廻平の方も引いてくれます。

×「ごめんなさい」×「すみません」

また、心は態度にも表れます。

本当に申し訳ないと思った時にはお詫びの言葉を言おうのと同時に頭を下げてしまいます。

不思議なことにそうした姿勢が電話でも相手の方にも伝わります。

買い方はあくまでもソフトに。誤問にならないように気をつけてください。

電話にてお待たせする時間は30秒から1分間。

携帯電話は料金が割高のため、語がなくなるとストレスがどんどんたまっていきます。

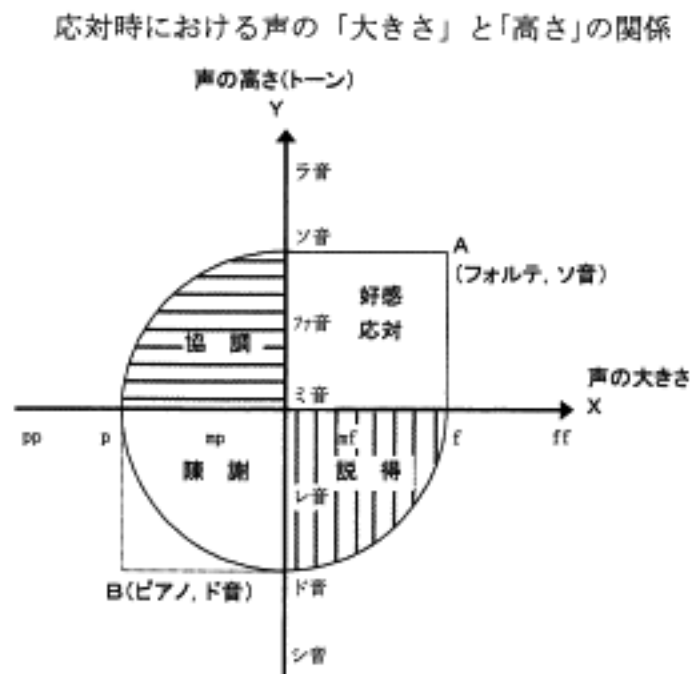
クレームの電話を受けている人がいたら、固りが意識して静かにするなど心遣いが必要です。

最後の名乗り「私、〇〇が承りました」ということで、自分が責任を持って対応するという意思表示になります。

【 電話は第一声で勝負 】

1 ”ソ音”を意識して電話に出よう

第一声の明るさは受容と歓迎を意味する



※ X 軸(横軸)は声の大きさを表します。声の大小は、音楽的には強弱という表現になるため、p p (ピアノシモ=ごく弱く) ⇒ p (ピアノ=弱く) ⇒ mp (メゾピアノ=やや弱く) ⇒ mf (メゾフォルテ=やや強く) ⇒ f (フォルテ=強く) ⇒ ff (フォルテシモ=ごく強く)と表記しています。Y 軸(縦軸)は、声の高さをドレミファソの音階で表しています。例えば、A点は、フォルテとソ音が交差する座標、B点は、ピアノとド音が交差する座標と考えます。

基本的には、X軸とY軸が交差する座標軸を中心に、右上が「好感応対」、右下が「説得」、左下が「陳謝」、左上が「協調」領域となります。インバウンドの第一声では、「好感応対」領域で話し、会話展開に特に問題のない場合は、終話までこの領域で話すようにします。

声の高さに、感情が入り”明るさ”などの濃淡が出ると、声のトーンと呼びます。

2 話し方のテンポで印象が変わる

「声の高さ」「大きさ」に「速さ(テンポ)」という要素が加わると、聞き手に与える印象は変わってくる

- ・ 高い声 + 大きめの声 + ゆっくり = 感じよく信頼感もある
- ・ 高い声 + 大きい声 + 早口 = せかされている印象
- ・ 高い声 + 小さめの声 + ゆっくり = やさしい印象
- ・ 高い声 + 小さい声 + ゆっくり = 頼りなく説得力に欠ける印象
- ・ 高い声 + 小さい声 + 早口 = 落ち着きのない印象
- ・ 低い声 + 大きい声 + ゆっくり = 説得的な印象
- ・ 低い声 + 大きめの声 + 早口 = 威圧的な印象
- ・ 低い声 + 小さい声 + ゆっくり = やる気・覇気のない印象
- ・ 低い声 + 小さい声 + 早口 = 自信もやる気もなく、正確性に欠ける印象

3 声は見えないものを伝える

人の気持ちは、まず表情(顔)にあらわれ、表情は声をつくる

笑顔・・・明るく柔らかい声

無表情・・・温かみのない声。マニュアルを読んでいるような事務的な印象

不在取次ぎフロー図



「あいにく中村は外出しております」

★不在を伝える

「〇時には戻る予定になっておりますが、いかがいたしましょうか」

★相手の方が対処しやすい情報を伝える。

★積極的な対応姿勢で問題の早期把握に努める。

★相手の方が抱える問題の緊急性と真意を分析する。

YES

NO

●用件をうかがう

1 「中村さんが戻られたらお電話いただきたいのですが」

2 「もう一度こちらからお電話します」

3 「伝言をお願いします」

★学校等・氏名・電話番号を確認し、用件の最低限のキーワードを開き出す。

「中村が戻りましたら（～の件）についてお電話いただいたことを申し上げます」

★担当者の対応を早めるためにもビジネスセンスを働かせた情報を伝言メモに添える。

5 W 1 H で用件のメモ＝伝言メモを取る

★伝言の内容から組織としての対応を検討する

「私、〇〇が承りました。お忙しいところ申し訳ございませんでした」

★名乗りは対応者の責任ある姿勢を示す。再度の問い合わせもしやすい。
あいさつ＋状況を判断した言葉が必要

5 W 1 H で伝言メモを取るほかに、組織の対応者としての実務的な聞き出しが必要

情報の過不足を整える質問をする

その場で対応を判断できる内容であれば解決策を提案する

状況を担当者・上司に報告する

★担当者が適切なフォローができるように経過を報告する

その場で対応できないことであれば相手の方に猶予をいただく

担当者・上司とグループのスタッフに伝言し、対応を検討・引き継ぐ

※ 5 W 1 H When (いつ), Where (どこ), Who (誰), What (何), Why (なぜ),
How (どのように)

代表的な『クッション言葉』

恐れ入りますが

失礼ですが

お手数をおかけしますが

ご迷惑とは存じますが

お忙しいところ恐縮ではございますが

あいにくではございますが

お差し支えなければ

勝手ではございますが

ご面倒をおかけしますが

申し訳ございませんが

『あいづち』の5種類の変化技

「どうぞ、お聞かせください」
という真摯な姿勢をあらわす（基本形）
「はい」→「なるほど」→「さようでしたか」

テンションを下げて、
相手方が困っている様子に共感を示す
[声のトーンを下げてゆっくりと]
「はい、さようでいらっしゃいますか。
ご迷惑をお掛けして誠に申し訳ございません」

事の意外性や重大性に驚きを表す
[口をしっかりと開けて、はっきりと]
「はい、〇〇〇〇ということですね」
内容を確認する

「迅速」 急いで行動を起こすことを示す
[リズムよく、テキパキと]
「はい、かしこまりました。
ただいま生徒指導担当がお伺いします」

学校として襟を正して
「私が承ります」という姿勢を示す
[ゆっくり、毅然と]
「はい、私〇〇が承ります」

言葉に詰まったら、この『接遇用語』で対処

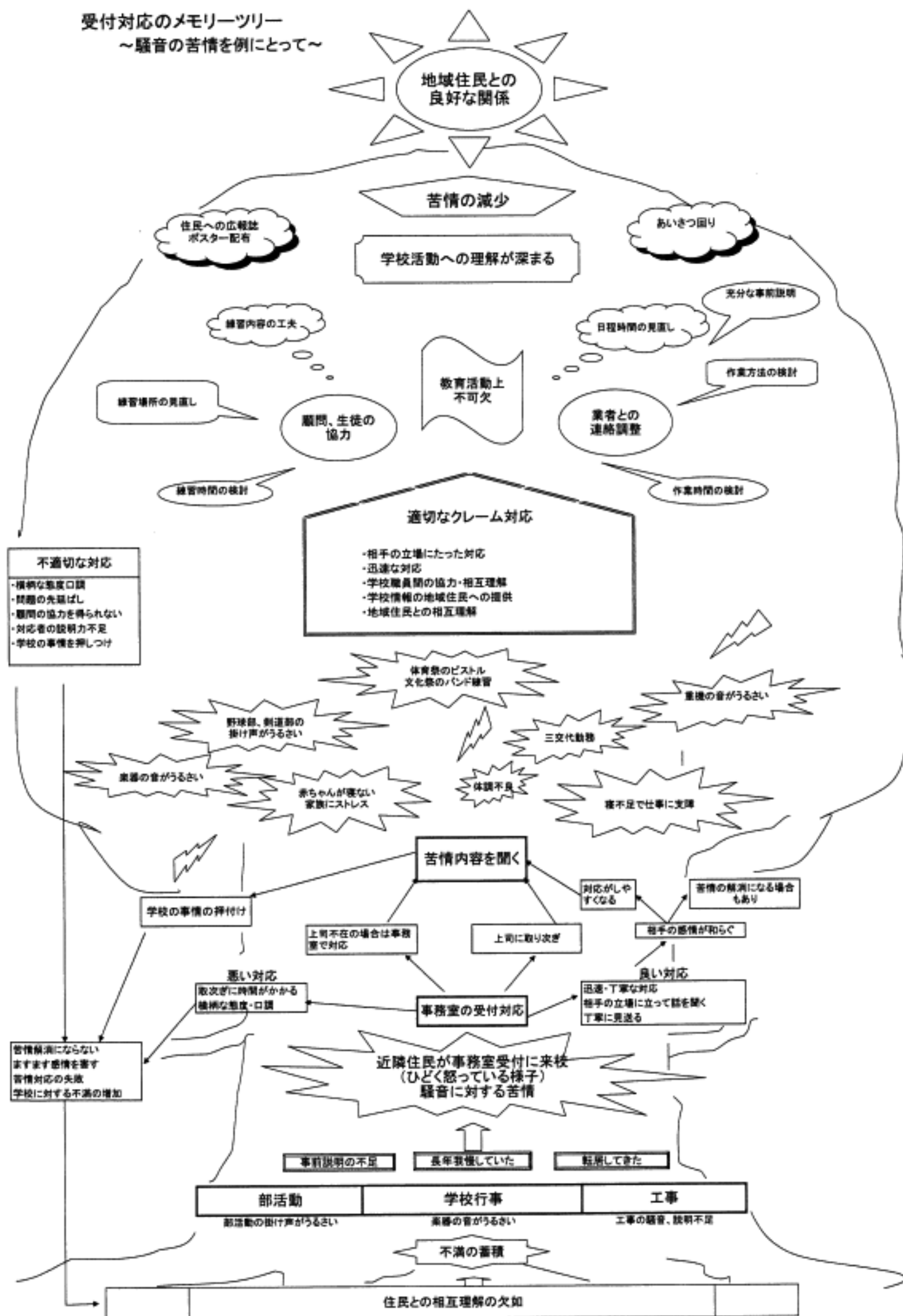
わたし⇒
わたしたち⇒
すぐ⇒
ちょっと⇒
男・女⇒
わかりました⇒
すみません⇒
失礼します⇒
知りません⇒
面倒かもしれませんが⇒
そうです⇒
伝えます⇒
どんなことですか⇒
してもらえませんか⇒
できません⇒
どうですか⇒
今、いません⇒
あとで言います⇒
待ってます⇒
どう致しましょう⇒

わたくし
わたくしども
ただいま
少々
男性・女性
かしこまりました
申し訳ございません
失礼いたします
存じません
お手数ですが
さようでございます
申し伝えます
どのようなご用件でしょうか
ご配慮願えませんか
できかねます
いかがでしょうか
ただいま、席をはずしております
後ほど、ご連絡します
お待ちいたしております
いかが致しましょうか

絶対ダメ！
『でも…』
『ですから…』

最悪！！
黙り込むこと

受付対応のメモリーツリー
～騒音の苦情を例にとって～



III クレームとは何か

1 クレームとは何か

苦情(日本語)・・・「うるさい」「文句」など、マイナスなイメージ
クレーム(英語)・・・「権利を主張する」という大切な意味がある

クレームを ” 苦情 ” として受け取ると
マイナスの性格の強い余計な応対業務

” クレーム ” として積極的な意味を持たせて受け取ると
「 生の声 」 「 社会の変化 」 といった貴重な情報が隠されている

- ◆ 学校への期待と反発
- ◆ こちらの短所を教えてくれる
- ◆ 住民の声はマイナスの形でくる

2 クレーム対応の基本姿勢

クレームが単なる ” 苦情 ” で終わるのか
貴重な情報源として生かされるのか

クレームを受ける側により違ってくる

どのような組織であっても、最も悪い状況は ” クレーム ” が来ない事

- ◆ ウェルカムトラブルの心構え ◆ クレームは信用へのバロメーター

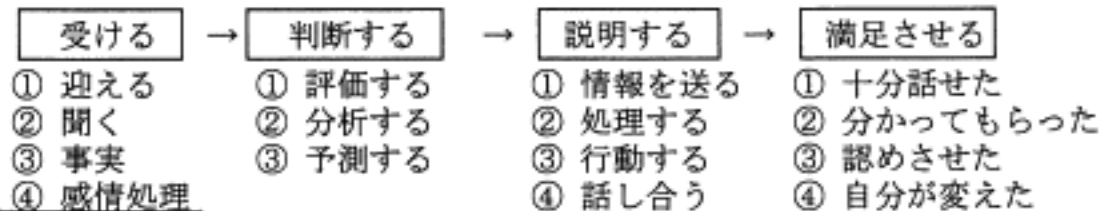
3 クレーム対応の意味

クレーム対応は組織運営・行政運営において重要な意味を持つ

- ◆ 何らかの不満や要望を持っている人にどのように接するかを考える事が必要
- ◆ 相手の言い分をいかに受け止めるか・・・
対処すべき点があれば、説明するなり改めるなりの処置をする
- ◆ 相互に理解 ◆ 公平の理念を守る

4 クレーム感情への対応

クレーム解消のプロセス



感情への対処法

クレーム対応の初期段階

相手を落ち着かせる方法

- ・ 相手の出方を見ながらその心理状態を判断する
- ・ 特に感情的になっている場合は、話のペースを相手に合わせながら冷静に対処する

1. 歓迎する
2. マジックフレーズを使う
3. 聞く(話させる)
4. 同意する、共感する
5. 落ち着いて話せる環境をつくる
6. 事実について議論しない
7. 理由(なぜ)について議論しない
8. 結論を急がない(押しつけない)
9. 責任を回避しない

5 クレーム対応の基本フロー

効果的なクレーム対応の流れ・技法

対応の流れ	対応のポイント	技法
① お客様を迎える	お客様を迎えるマナー	
② 用件を聞く	クレームの聞き方	・話しやすい雰囲気づくり ・十分に話を聞かせる ・真剣に話を聞く ・相手の話をよく聴く ・適切な返す
③ 共感する	共感の仕方	・感情的な相手を冷静にさせ、好意的な目をこちらに向けさせる ・相手の立場を思いやり、部分的共感、仮定的共感 a 全体的共感 b 個人的共感 c 仮定的共感 d 全体的共感
④ 事実を確認する	質問の技法・事実の認識	・質問は相手の話を真剣に聞いている事の表れ ・こちらから質問を投げかけ、補足、確認、整理しながらその意味内容を聞き取る a 直接質問 b 間接質問 c 代弁質問 d 択一質問 e 自由質問
⑤ 説明する	説明の仕方	
⑥ 反論させる	話の聞き方	・話を聞きながらい、相手が何を言おうとしているのか、クレームにどう対応するかを判断する a 言葉の意図をつかむ b 言葉の背景をつかむ c 話調の変化を察する d 話題に対応する
⑦ 反論を分析する	対応策を考える	
⑧ 対応策の提示	解決策の示し方	
⑨ 満足を与える	満足の与え方	
⑩ 人間関係をつくる	世間話の仕方	・人は目的を強く意識すると、なかなか本音を出さない。やせ話を交えて、人間関係を築く。なにか本音を出さない性格や本音が目に見えぬところから話し出す。b 相手の話題で展開する。c 共通の話題を探す。d 分からないことは教えてもらう。e 話題のトピントは「ハ・ナ・シ・カ・タ」 ハ…流行っている事 ナ…仲間 シ…仕事・趣味・収入 カ…家族・家庭 タ…旅・食べ物
⑪ お客様を送る	お客様を送るマナー	・お客様の満足を考えてその場を締めくくると、お客様は感謝する。b 価値づける。c 即実行する。d 再確認・お礼を言う。e 自己紹介する。f 再来を促す。g 世間話を再確認する。h 丁寧に送る。

6 クレームを今後に生かすには

ケーススタディノートの作成

- ・クレーム対応するごとに記録、蓄積することによって、その時々のできたメッセージとして活用できる

◆ データの収集 ◆ 学習効果

クレーム対応マニュアルの作成

- ・クレーム事例を分類し、対応の仕方、説明の仕方、内容など、多く寄せられる問題について対応のあり方、具体的方法、説明の仕方などを話し合う
- ・話し合いの結果を実際のクレーム対応において実践し、訂正しながらクレーム対応の効果的な方法を習得、マニュアル化していく

◆クレームは生きた学習材料 ◆コミュニケーションの品質管理

クレーム対応と組織活動

- ・クレーム対応は、その事例を蓄積することにより仕事を取り巻くさまざまな情報を得ることにつながる
- ・クレーム事例はより多くを集め、関連した情報収集に組織全体で取り組むことにより、組織力の強化材料にすることができる

◆クレームから社会を知る ◆クレームからお客様を知る ◆クレームから現場を知る

クレーム対応と個人の能力

- ・マニュアルがしっかりしていても、クレーム対応そのものは一人一人の職員が対応。クレーム対応のポイントは人の対応能力
- ・対応するために許される、説明内容や権限の範囲は重要な要素であるが、人の対応能力がそれらの情報や権限を生かしてこそ、お客様と相互の信頼が高まる

おわりに

この研究を始める前は、苦情に対して「いやだ」「面倒くさい」といったマイナスのイメージを持っていましたが、苦情をプラスに捉えることによって、個人の対応が変わってくるということがわかりました。

私たちの対応時の感情がまず表情に表れ、その表情が声をつくるのです。

表情や声が相手に与える印象によって、その後の苦情対応の流れが大きく変わってきます。

この研究が皆さん一人一人の意識改革につながり、今後の参考にいただければ幸いです。

参考資料	電話王の話す技術・聞く技術	「太陽企画出版」
	クレーム対応にもっと自信がつく本	「日本実業出版社」
	社会人マナー入門 電話のかけ方 頭の下げ方	「㈱ 小学館」
	テキパキ感じがいい人間になる本	「㈱ 中経出版」
	きれいな言葉づかいと好感度アップの敬語	「㈱ 主婦の友社」
	秘書検定2級	「㈱ 新星出版社」
	知らないを恥をかく会社のルール こんな時この人にこの言い方	「大和出版」
	平成17年度千葉県パワーアップ研修 クレーム対応能力向上研修 資料	「(社)日本経営協会」

千葉県公立高等学校事務職員会 市原支部研究グループ

市原高校	主 査	山田真理子	京葉高校	主 事	杉本 陽子
市原緑高校	副主査	石井 浩実	市原特別支援学校	副主査	河名千恵美
市原特別支援学校	副主査	中島 光昭	(現) 泉高校	副主査	中村 悦代
(現) 大原高校	副主査	若月 伸夫	(現) 八街高校	主 査	武田 明子
(現) 東上総教育事務所	副主査	柴崎喜代美	(退)		渡邊 幸恵