

クレーム対応
確認テスト

第2回 初期対応・事業所としての対応

問題1

クレーム初期の対応を順に並べなさい。

- ①相手の気持ちを理解する。
- ②お話をうかがう。
- ③こちらの行動を伝える。
- ④相手に不愉快な思いをさせた事実には謝罪する。

問題2

初期対応者の姿勢として間違っているものを選びなさい。

- ①クレームは内容によって即答できない事も多いため、次のこちらの行動を伝え安心感を持っていただく。
- ②お話を聞く際には、メモをとったり相手の言葉を復唱することは失礼にあたるため話を聞くことに専念する。
- ③相手を怒らせてしまった事実、不愉快な思いをさせてしまったことに対して謝罪をする。
- ④相手が何に対して怒っているのか、何を求めているのかを正確に理解することが大切である。
- ⑤会話の主導権は相手にあることを示すことによって、相手はコントロール感を取り戻すことができる。

問題3

事業所としての対応で間違っているものを選びなさい。

- ①待たされている時間は長く感じるため、出来る限り速やかに返答をする。
- ②相手の心情をくみ取りながら真剣に考える。
- ③すぐに返答できない場合は途中経過をお知らせする。
- ④相手の要望は全て受け入れる。
- ⑤職員全員が解決策を共有し、それを実行していく仕組みをつくる。

クレーム対応
確認テスト (解答)

第2回 初期対応・事業所としての対応

問題1

クレーム初期の対応を順に並べなさい。

- ①相手の気持ちを理解する。
- ②お話をうかがう。
- ③こちらの行動を伝える。
- ④相手に不愉快な思いをさせた事実で謝罪する。

②→④→①→③

問題2

初期対応者の姿勢として間違っているものを選びなさい。

- ①クレームは内容によって即答できない事も多いため、次のこちらの行動を伝え安心感を持っていただく。
- ②お話を聞く際には、メモをとったり相手の言葉を復唱することは失礼にあたるため話を聞くことに専念する。
- ③相手を怒らせてしまった事実、不愉快な思いをさせてしまったことに対して謝罪をする。
- ④相手が何に対して怒っているのか、何を求めているのかを正確に理解することが大切である。
- ⑤会話の主導権は相手にあることを示すことによって、相手はコントロール感を取り戻すことができる。

② 相手の気持ちを理解するには、メモをとったり相手の言葉を復唱することによって、こちらが正しく理解したことを理解してもらうことができる。
中途半端にわかったつもりで終わらせず、こちらが理解したことを言葉で表現することも大切である。

問題3

事業所としての対応で間違っているものを選びなさい。

- ①待たされている時間は長く感じるため、出来る限り速やかに返答をする。
- ②相手の心情をくみ取りながら真剣に考える。
- ③すぐに返答できない場合は途中経過をお知らせする。
- ④相手の要望は全て受け入れる。
- ⑤職員全員が解決策を共有し、それを実行していく仕組みをつくる。

④

要望をそのまま受け入れることは難しいため、その場合は代替え案などを検討する。