

## メビウス Member's Press

- 講義ダイジェスト
- 今月のニュース&データコンパクト
- 経営者のためのインフォメーション
- 会員お仕事紹介

タチバナ商事(株) 徳岡さん

メビウス主宰  
浅沼 公子

## 主事からのメッセージ

## クレーム！企業力が試される時

## お客様の『心』に立って

先日の東京出張の折、お客様との面談を終え、疲れた身体を休めようと滞在先のホテルへ戻ると、預けたはずの荷物がどこにも無い！時刻はどうに深夜11時をまわっていた。

明日のスケジュールが書かれた手帳も、重要書類一式も、メイクを落とすクレンジングさえ・・・頭は真っ白、部屋でしばし立ちつくし、走るようにフロントへ向かった。

チェックインの折、荷物をあらかじめベルに預けて、部屋へ運ぶよう手配したこと。そして荷物の重要性などをひとしきり伝えると、支配人・フロント・ベルデスク、総出でのキャリアバックの手配が始まった。

促されるまま部屋へ戻り1時間半、バックはようやく見付き、支配人が詫びてきた。事態が事なきを得たこともあり、誰にでも起こりうるビジネス上の失敗と、その場はお引き取り頂いた。

その後が問題だった。

翌朝のチェックアウトの際、フロントでも誰一人として昨晚の事態を把握している人はおらず、お詫びの一言もない。クレームの情報は共有されておらず、もちろん改善の指針も示されない。当初支配人が口にしていた『後日改めてお手紙申し上げます』。待てど暮らせど、手紙が届くことは無かった。

私の気持ちになって考え、行動してくれていたスタッフがどれほどいたのだろうか。疑問に思った。以来、そのホテルを利用したことは一度も無い。

## クレームは氷山の一角

『ハインリッヒの法則』という、仕事における失敗の発生確率がある。

アメリカの技師ハインリッヒが発表した法則で、『1件の重大災害(死亡・重傷)が発生する背景に、

29件の軽傷事故と300件の“ひやり”“はっと”がある』という。一般に『1:29:300』という。1件のクレームの裏には、多数の表に出ないクレームが隠されていることになる。

## クレームはお客様からのメッセージ

クレームは暇なときに発生することがほとんどである。忙しいときはある程度の不手際もお客様に『仕方が無い』と許していただけからである。そして暇なときには、固定客が多いものである。

その店・会社に愛着がある固定客だからこそ、気づくことがあり、クレームにつながる。

それは、お客様からの期待の表れだと受け止めるべきであり、クレームのない会社は、誰からも期待されていないに等しい。

## 「社長を出せ！」はあなたの負け

クレームを『処理』しては、いつまで経っても問題は解決しない。相手の言葉に耳を傾け、お客様の立場と気持ちをどこまで理解できているのか。それがクレーム『対応』の根幹なのである。

「社長を出せ！」と言われたら、振り返っていただきたい。お客様の言葉に十分耳を傾けていますか？クレームから逃げず、まずはお客様の気持ちになって話を聞き、そして、スピードをもって対処する。

クレームは『遅いはクレーム 早い感動』なのである。問題が起こる時こそ企業力が試される。

お客様の言葉の裏に隠された「早く改善しなさい！」というメッセージを業務改善につなげてはじめて、クレームは活かされる。問題が起こるときこそチャンスであり、クレームとは『必要・必然』なのである。

本当の意味でクレーム『対応』が完結するのは、そのお客様がもう一度、お店・企業と、お付き合いを再開した時なのだ。

## ストレスチェック制度



平成27年12月より**ストレスチェック**の実施が義務付けられます。ただし、**労働者50人未満の事業場**については、**当分の間、努力義務**とされます。制度の実施と合わせて、衛生管理体制の見直しや従業員の健康管理体制の確立が必要です。今回は、ストレスチェック制度の概要について解説します。

### 1 ストレスチェック制度とは

ストレスチェック制度の目的は、近年における職場での**メンタル不調**を抱える者の増加を踏まえて、従業員に**ストレスへの気付き**を促し、ストレスの原因となる**職場環境の改善**につなげることにあります。

ストレスチェック制度とは、従業員に対して、医師・保健師等による心理的負担の程度を把握するための検査のことです。具体的な対象者は、以下の①・②のすべてを満たす者です。

- ① **期間の定めのない労働契約**により使用されている者(契約期間が1年以上の者並びに契約更新により**1年以上**使用されることが予定されている者及び1年以上引き続き使用されている者を含む)であること。
- ② 週労働時間数が、当該事業場において同種の業務に従事する通常の労働者の一週間の所定労働時間の**4分の3以上**であること。

※ パートタイマーであっても、次の①または②に該当する場合は、ストレスチェックを受診させる義務があります。

- ①期間の定めのない労働契約(無期労働契約)の場合
- ②週30時間以上の勤務で、1年以上雇用されている場合 など

### 2 ストレスチェックの実施後

ストレスチェックを実施した際、その結果は会社ではなく**直接従業員へ通知**されます。会社はその結果を把握するためには、**従業員の同意**が必要です。

ストレスチェックを受けて心理的な負荷の程度が高く、その検査を行った医師等の面接指導を受ける必要があると認めた従業員は、面接指導勧奨の対象となります。そして、その従業員が実際に面接指導を**申し出た**場合は、会社は**医師による面接指導**を実施し、その医師から意見を聴取したうえで、必要に応じて就業上の措置をとることとなります。



### 3 記録の作成・保存、報告書の提出

会社が従業員の同意を得てストレスチェックの検査結果について提供を受けた場合には、記録を作成し**5年間**保存することとなっています。また、ストレスチェック実施後、1年以内ごとに1回、**所轄労働基準監督署**へ心理的な負荷の程度を把握するための検査結果等報告書を提出する義務があります。

**ご不明な点は、事務局にお尋ねください！**

- ◆お問合せ先: NPO法人 女性のためのビジネススクール メビウス事務局◆  
(栃木県足利市本城2-1901-8 アサヌマビジネスサポート内)  
TEL:0284-41-1324 FAX:0284-41-1340

タチバナ商事(株) 製造業  
徳岡 のりえさん

〒320-0065  
栃木県宇都宮市駒生町855-5  
TEL : 028-624-3251 FAX : 028-624-0012  
HP <http://tachibanacorp.jp/>

お写真

タチバナ商事(株)は 包装資材、包装設計から物流機器・環境対応品生活に密着する包装やあらゆる関連商品を生み出し原料から製品の提供を通して、地域社会に貢献、皆様のニーズにお応えします。

《新製品のご案内》

きらめく一瞬 重ねる思い出

大切なお写真から、オリジナルのオーナメント  
「KIRAME CUBU」をお作りします。



- ・正面から見える写真の印刷に加え、底面へも装飾印刷ができ、思い出をさらに彩ります。
- ・ご自宅のパソコンや外出先のスマートフォンからでもラクラク発注できます！

記念日の贈り物やお子様の成長記録など

思い出をカタチで残せるアイテムです。

高級感のある専用化粧箱に入れてお届け！

プレゼントにもぴったりです。

作成工程

STEP1 : キューブのサイズを選ぶ

STEP2 : 思い出のお写真を1枚提供

STEP3 : お好きなパターンを選ぶ

STEP4 : 贈る、残したい言葉と文字体を選ぶ

※ HP:<http://kiramecube.com/>より注文承ります。



コラム 辛口甘口こなこと