

【苦情対応規格 JIS Q 10002 を活用しよう】

超入門 JIS Q 10002

2010年9月

◆はじめに

職員のマナーが悪いと、苦情の原因になりかねないからと、最近マナー研修のご要請をいただく機会が増えています。苦情の予防や対応で、個人が出来ることと云ったら、せいぜい、マナーを磨くくらいなものでしょうか？

苦情は、一見個人に向けられたものでも、組織に対して発せられるものですから、あくまでも組織としての取組が必要になってきます。そのためのスタンダードが、JIS Q 10002 もしくは ISO10002 という規格としてあります。たぶん、苦情対応の担当になった方は、一度は、手にされる規格かもしれません。

ところが、このテキストを見ると、およそやる気を削ぐために書いたのではないかと思うような内容です。(私だけでしょうか?) 読み手が愚かなのではありません。そういうものなのです。そもそもが英文な上に、その英文だって、より広い分野に対応させようとしているため、内容はどんどん抽象的にならざるをえないのです。だから、ここでめげるのは、もったいない!

規格というものが便利なのは、必要な行動が明示されていることです。だから、無駄がありません。使えない、窮屈だ・・・と思われるところは、作り上げたところで手を加えればいいことです。(ドラゴン桜の桜井先生も言っていました。型のないところで自由を語るなって)

ただでさえ、気の重い苦情対応ですから、規格を見て、さらに気が重くなるのは避けたいところ。しばらく、一緒に、楽しく、この苦情対応の規格を勉強してみませんか？

◆目次

- 第1回 知ることから始めましょう
- 第2回 JIS 規格3兄弟
- 第3回 プロセスを重視すること
- 第4回 規格のポイント
- 第5回 文書の整備・・・その前に規程について
- 第6回 文書の整備・・・どんな文書を揃えるものなのか
- 第7回 消費者が苦情を言わない理由
- 第8回 感謝の声も「苦情」
- 第9回 サイレントクレーマーの恐怖
- 第10回 個人情報と機密保持

第1回 知ることから始めましょう

10002 の基本理念は、場当たりの対応でなく、組織として対応能力を高めていきましょう！ のようです。この基本理念を読んで思うのは、以前働いていた職場のこと。そこでは、お客様からクレームがあると、担当営業が対応をして、なだめ、すかせして、終わっていました。

お客様のクレームは、ひとえに、担当営業の説明不足や、人格によるものだという思い込みがありました。だから、苦情の原因も、結果も、担当営業一人の責任にして、苦情の原因や善後策についての全社的な共有は皆無でした。結果、同じようなクレームは繰り返され、「またかよ」という徒労感で、スタッフのモチベーションは下がり、悪循環の輪が作られていたように思います。その職場では、このような規格があることなど、誰も知りませんでしたし、知っていたとしても、これを採用し、運用するだけの力があつたかどうかは、甚だ疑問です。

でも、知っているか知らないかは、大きな違いとなって、仕事に顕われてきます。

まずは、知るところから、始めましょう。

第2回 JIS 規格3兄弟

そういえば、だんご3兄弟って歌が流行ったのは、どの位前のことでしょうか？

さて、JIS Q 10002 のお話です。

この規格は、【10001】と、【10003】とセットになっています。JIS Q 10001 は、予防的措置としての行動規範に関する指針 JIS Q 10003 は、苦情対応がこじれた場合、外部組織の機能を利用するための指針 です。復習です。

JIS Q 10002 は、苦情対応のための指針。つまり、予防 → 発生 → こじれた場合 という一連の流れでできているわけですね。福祉分野では、組織ならびにスタッフに、高い職業倫理を課しているので、【10001】については、またの機会に勉強しましょう。

第3回 プロセスを重視すること

JIS10002 は、プロセスを重視した規格です。

苦情対応の結果の良し悪しを評価するのではなく、苦情の情報が全社的に共有され、潜在的な問題点を洗い出し、次なる苦情の発生を未然に防ぐ行動に繋げるというプロセスこそを、大事にします。

だからといって、いたづらに時間と労力をかければよいというものでもありません。

100マス計算で有名な陰山先生の談話に、「いい先生」とは、プライベートな時間を削ったり、仕事を自宅に持ち帰ってする先生が、「熱心」で「よくやる」先生として評価されるとの話がありました。これこそ、結果よりプロセス！って感じの話ですが、もうそれが通用する時代ではないことは明らかです。

忙しい毎日です。その忙しさがどこからくるのか、出来たらちょっとだけ立ち止まって考えてみることは出来ますか？

急がば回れといった言葉に一理あると思われたら、「規格」を利用することを思い出してください。

第4回 規格のポイント

苦情対応を組織マネジメントとして確立するためには、

- ① 文書を整備する
- ② 苦情処理の経過を監視する
- ③ 内部監査をする
- ④ 改善をしていく

の、4つのポイントを抑えることが必要です。特に、②の苦情処理の経過を監視することは、苦情がどのように受け付けられ、誰が、いつ、どのような対応をし、どこまで話が進んでいるのか？ということを追うことで、これをしないと、あちこちでたらい回しにしたり、本当は未解決なのに、なんとなく相手が何も言わなくなったから、終わりにしちゃう？といったことを防ぐことができます。

他の①・③・④は、マネジメントといえれば必ず登場する常連さんです。

ということは、マネジメントというのは、個人情報しかり、苦情対応しかり、ひとつでも取り組んだ経験があると、あとは楽チン！という性格もある・・・ということです。I

SO9001 を取得した施設が、次から次へと第三者認証を取れる裏には、こういう仕掛けがあるわけですね。闇雲にトライするのをやめて、一度は教科書通りに取り組んでみませんか？教科書を疑うのは、その次のステップからです。

第5回 文書の整備・・・その前に規程について

規程とか、文書というと、条件反射で「げっ！！」と思ったりしませんか？（私は、必ず思います）

よく聞かれる質問に、「規定」と「規程」は違うの？というものがあります。

基本的には、「規定」はルールや定められた内容のことをさし、「規程」になると、それを文書にしたも

のというふうに、使い分けています。ですから、書類としては「苦情対応基本規程」と表記するようにしていますが、別に「規定」を使っても間違いではありません。ただ、組織としては、統一されることをおススメします。

すでに職場には、様々な規程があると思いますが、その殆どが日の目を見ないというか、普段意識することなく過ごすものです。規程の役割は、実際に業務でこなす作業の手順やルールの根拠としてあるので、そうそう、精通する必要はないかもしれませんが、規程のないところで、マニュアルばかりあっても、根拠がない行動を要請することになってしまいます。

この順番として、「規程」→「マニュアル」といった手順を踏んでいただきたいと思います。(面倒ですが、一度やっちゃえば、あとは楽なものです)

第6回 文書の整備・・・どんな文書を揃えるものなのか

苦情対応のマネジメントのために用意する文書は、大きく分類して上位文書から

- ① 方針
- ② 規程
- ③ 手順書(マニュアル)
- ④ 記録(フォーム)といったところです。

①方針 に基づいて②規程 を定め③規定に従って 手順 を踏み④記録(フォーム)を残す ま、これだけのことです。(・・・と、気楽に考えてみるのも悪くはないかと。)

本当は、それぞれの職場で、この①～④のことは、すでに実施されている筈です。なんとなくやっていることを、しっかり形にするだけのことなんですよ～。

第7回 消費者が苦情を言わない理由

不満や苦情を言いたくても言えない・・・という理由には、

- ・トラブルをさげたい、起こしたくない
- ・諦め・どこに言えばいいのかわからない
- ・意地悪な仕返しをされるのではないかと

といったものがあると考えられます。

営利企業に対してでさえ、上記のような理由があるのです。苦情を言いたくても言えない人は、決して少ない筈はありません。生活に近ければ近いほど、日常生活の圏内にいればいるほど、その傾向は強まると言われています。確かに、学校の先生や、保育園の保育士さんへの苦情は、子どもを人質に取られている様なもの・・・という表現を使って、言いたくても言わない保護者の声を良く聞きます。

声をあげにくいところから、どうその声を拾い上げていくのか？(宣伝:第三者評価制度の利用者調査を使っていただくこともひとつの手段です)そのしきみを、作ってみましょう。

* 先日、「苦情実践マニュアル～『日本苦情白書のデータが実証する』」(関根眞一・著 ダイアモンド社 2010.3刊)を読んでいたら、福祉業界について、利用者の心に寄り添うことが浸透している業界で、

苦情の原因を自らの配慮不足にあると考える人が多いので、他の業界も見習うべきである・・・と書かれていました。

第8回 感謝の声も「苦情」

このマネジメントが対象にしている「苦情」には、感謝や賛辞といった、プラスの声も含まれます。(一服の清涼剤のようですねえ・・・)

感謝されるその裏側に、いったい何があったのか？を考えることが大切です。今まで、どんな苦労があったのか？これまでの経緯に、我慢させていたことはないか？どんな対応が喜ばれたのか？などなど。

以前、人からありがとうと言われるような仕事をしたいと、福祉職の友人に相談したところ、「そういう仕事ほど、感謝の言葉を聞けないもんだ」と言われたことがあります。随分、達観した意見でしたが、だからこそ、その「ありがとう」を大切にしてほしいと願います。苦情にどう対応するのかという側面以外に、感謝に対してもどう対応するのかも一緒に、取り組んでいただければと思います。

第9回 サイレントクレマーの恐怖

いわゆるモンスターなんとも困り者ですが、マーケティングの世界では、不満を持ちながら、何も言わないで去っていく「サイレント・クレマー」こそ、一番おそれなければならないと言われていています。便りのないのは元気な証拠・・・ではないんですねえ。

なので、自分のところは苦情は殆どないと言い切る前に、本当に相手が満足しているのか、もしくは、不満や苦情を顕在化させる仕組みがないのかを考えてみる必要があります。

ちょっと話は逸れますが、仕事の経験を積んで、「ベテラン」なんて言われるようになると、周囲も遠慮してなかなか批判や意見を言ってくれなくなります。これを、私も立派になったもんだと思ってしまうと大きな間違いで、ただ周囲が言いにくいだけなんですよね。

いかに他人の意見を引き出していくのかが、ベテランの域にいる人間の難しいテーマだと思っているのですが、いかがなものでしょうか？新人さんなどを指導する時に、「叱られているうちが華よ～」と一言添えることも忘れずに。

第10回 個人情報と機密保持

JIS Q 10002 の中では、苦情対応のプロセスで収集された情報は、記録・管理することを求めています。この際、苦情申出者の個人情報と機密保持を、確実にすることが望ましいとしています。

では、どうしたらそれを確実にする事ができるのか？そこで登場するのが、JIS Q 15001 個人情報保護マネジメントに関する要求事項・・・なんですねえ。実はこちらの規格にも、苦情対応について規定することが要求されているので、相互リンクしている状態になります。10002、15001 のどちらか一方に



取り掛かれれば、もう一つに取り掛かるときに、楽が出来ます！どちらも、福祉サービスの現場のマネジメントに深く関係するところなので、先の楽のために、最初の一步を踏み出して見ませんか？

おわり

【苦情対応規格 JIS Q 10002 を活用しよう】

超入門 JIS Q 10002

株式会社 福祉規格総合研究所

2010年9月

無断転載・複写を固くお断りいたします