

# 公共交通機関における ご意見・苦情対応力強化研修案

Just Excellent Core value Creator

# 1.想定される現場の課題

Just Excellent Core value Creator

## 公共サービスゆえの苦悩

結果として、「理不尽に思える」苦情やご意見をいただく



お客様はわがまま

個別に対応して欲しい

必要なサービスだから、多少、不満があっても、お客様は利用する

不便、不急なら、使いたくない

ルールは厳格に適応  
全ての人に平等に！

サービス業なら、多少、融通を効かせて

安全・安定運行が第一

安全・安定なんて、当たり前

対立する思考を両立する思考に変える思考が必要

## 2.現場に期待されていること(トータルサービス思考)

Just Excellent Core value Creator

- ・顧客との信頼関係の強化
- ・現場情報の収集
- ・業務改善の実行
- ・成功事例の横展開

現場で、直接顧客対応を求められるメンバーがこの重責を担う。  
この第一歩がご意見対応。

# 顧客サービスの進化

現場では、これらサービスの要素すべてを念頭に、サービスの進化を考え、実践することが求められる。

## サービス

安心・安定輸送

接客サービス

設備・危機保全

制度・規約・ダイヤ

## トータルサービス思考

これらすべてが「顧客接点におけるサービス」であるという認識に立つことで、対立を回避する。



### 3.ご意見・苦情対応研修概要

Just Excellent Core value Creator



#### 視点を変える

- ・トータルサービスの思考
- ・時代環境の変化を取り込む



#### やり方を変える

- ・顧客接点での接客内容を変える
- ・手順の標準化を図る



#### 実践する

- ・現場での対応方を変える
- ・周りに伝授する

- ・サービスや苦情に対する見方を変えます。
- ・サービス環境の変化を確認します。

- ・顧客から信頼される行動様式を学ぶ。
- ・理屈を学び、実践し、原理原則を学ぶ。

- ・現場で行動する。
- ・背中で周りに覚えさせる。
- ・日常的に新しいことを試す。

# 4.ご意見・苦情対応研修カリキュラム

Just Excellent Core value Creator

一日目

時間	項目	内容
9:30	この研修の狙い	お客さま第一の行動の実践化 そのためにより高いレベルの対応力を身につける CS精神に基づく行動理論の学習 時代環境の変化の自覚
	サービス精神の核心	基本の理念の確認 例)お客さまは賢者である 個別対応能力を向上させる 多くのお客さまの満足を犠牲にするような行為に対しては、毅然たる態度で望もうとする精神
11:00	苦情対応折衝課程説明	苦情を申し立てられるお客さまの心理を考えた対応のプロセスを学ぶ。そのプロセスに乗っ取って、対応策を考える
12:00	昼食	
13:00	お客さま対応ロールプレイング	現場で実際にあった苦情・トラブルの事例を取り上げ、苦情対応過程に基づき模擬対応してみる →強く出るべきところでは出ることができないのはなぜか？
17:30	1日目終講	

二日目

時間	項目	内容
9:30	前日の復習	
10:00	お客さま対応ロールプレイング	前日同様に進める。 学んだ基本を活かして、発展させる。
12:00	昼食	
13:00	ロールプレイング続き	
16:00	この訓練のまとめ ～実戦に向けて～	基本のCS精神を復習し、どのような場面でどの様に考え、行動するかをまとめる。
17:30	終講	



# 5.ご意見・苦情対応過程

Just Excellent Core value Creator

## 苦情対応過程

過程	内容	狙い
挨拶	対応能力のある社員が来たという自信の響きで	気を静めさせ
お詫び	作り笑いせず、先ずハッキリ謝罪する	
言わせ	話の腰を折らず、言いたいだけ言って貰う わびながら質問して、うっぷんを吐き出して貰う	苦情のポイントをつかみ
確かめ	相手の言い分や、気持を掴み、現場、現品で事実を確かめる	
動き	迅速に精一杯の解決努力をしていることを体を動かして分からせる	社員への敵意を除く
伝え	原因・処置を報告する ※相手に間違いがあるときは、メンツをつぶさないように、丁寧に誤解を正す	
なだめ	相手がいかに立腹し、いかに迷惑だったかを汲んで、それを上手に表現する 自分の罪を少しでも軽くしようとする下手な弁解はせず、こちらが十分悔いていることをわからせる	
立て	苦情を言ってくれたことの感謝や、お客様は大切であると思っていることを示して、お客様の自尊心を満足させる お客様の注意力や知識や優等性などを感心した点を湿してメンツをたてる	相手の面子を立てる
決め	対応の承認をお願いする	結論出す
次回布石	今後のためにも感情的親交を図る	

## 6. 参考資料(現場のありがちな思考)

Just Excellent Core value Creator

本来は逆ピラミッド型の顧客接点で戦略的CS推進型へシフトしたいが  
そうはなっていないのは何故か

### 現業

どうせ言っても変わらないだろうと、  
自分の意見を言わない。  
現業長の行過ぎた管理で、やる気を  
失ってしまう。

### 駅務

自ら考えて行動するというよりは、  
待ちの姿勢で業務を行っている  
サービス＝設備という意識がある

### 乗務員

乗務員が  
やるべきことをやっているかどうか、  
チェックする機能が無い。

### 助役

人員削減が進み、業務が多忙すぎる。  
勤務表を握っているため、自分の権  
限でえこ聳頂が通用する。

### 幹部クラス

トップダウンで物事を決めるが、  
投げて支援無し、高飛車な態度。

メンバー全員が集まる機会がな  
いので意思決定が遅くなる

### 現業長

駅長同士での横のつながりが薄く情報  
の共有化が難しい

接客に対する意識が薄い。  
接客は「プラスα」程度の認識

### 本社

他の業務が忙しいという理由で  
現場になかなか行かない。  
要望が出ても予算が取れないと  
いう理由で、会うのは現業長  
だけ。

### 年配層

何を言っても変わらない。  
あと2、3年無事に過ごそ  
うという態度。  
若い層はそれに対して何も  
言えない

### 【組織】

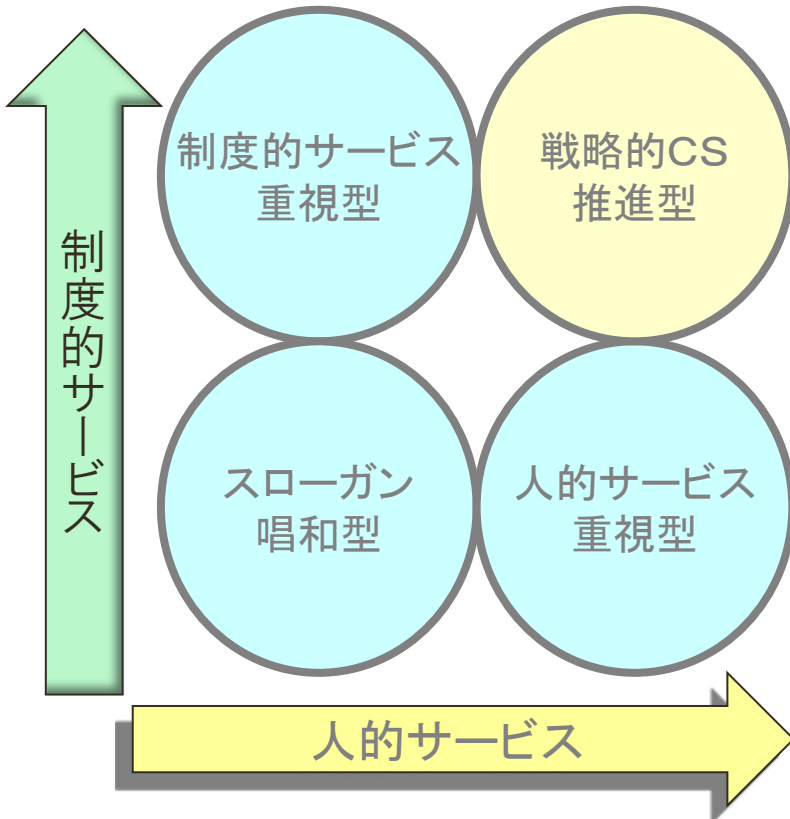
定時制が最大のサービス  
ハード(設備・ダイヤ・車両)が良ければ  
お客さまからは選ばれる

### 【メンバー】

お客さまは仕方なく乗っている。  
日々無事に過ごせばそれでいい

## 6. 参考資料(現場のありがちな思考)

Just Excellent Core value Creator



意識傾向	行動傾向・背景など	差し替え行動理論
単なる作業者の意識	単に改札、車掌、運転をしているというだけ	お客さまと面する最も重要な仕事。ここでの印象が全てを決める
サービスは結局、型通りに行動すること	「やられる」礼儀作法・型通りの挨拶	顧客は個別。個々の状況に応じて自分で判断する。お客さまの期待以上のことをやること。
制度・ハード依存	スピード、ダイヤ、新しさ、施設の利便性で満足は決まる 制度や仕組みが変わらなければどうしようもない	制度や仕組みではなく、先ず自分で出来ることを考える。輸送業のサービスの基本は正確さと安全であり、それを支えているのは我々の意識と行動である。
マベリック意識	サービスを良くしたからと言って、給料が上がるわけではない。	お客さまは賢者。ここでのお客さまの満足が次のご利用につながる
顧客の視点欠如	何も言われなければ大丈夫。	公共サービスでは、苦情を言ってくるお客さまは氷山の一角。その数百倍の不満がある。
	それは、私の仕事ではない	お客さまにとってはJRの社員はJRの社員。常にお客さまと対応する姿勢が重要。
	苦情は迷惑。いやなもの	お客さまは私を必要としている。
	ルールに従わないお客さまが悪い。 放送もして、周知させている	お客さまは賢者。話せばわかってもらえる。 一人ひとり個別に接するのが真のサービス。
マニュアル依存意識	マニュアルに書いて在る範囲しかしてはいけない、それ以外は認められない	マニュアルは最低限の部分しか示していない 何故その規則があるのか、原点から考える
	ルール・マニュアルでがんじがらめで現場では何もできない	ルールやマニュアルは活用するもの。最初にお客さまがある。