

ラップ東京では、皆様のご参考になるニュースを抜粋し配信しております。

## 顧客からの苦情・クレームについて

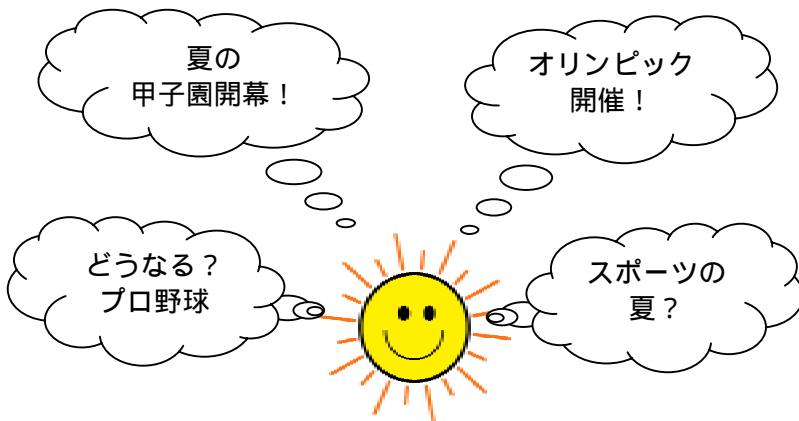
顧客からの苦情やクレームは、ビジネスの中で決して避けられるものではありません。もちろん、クレームゼロを目指して、日々の業務を行うことは非常に重要なことでしょう。しかしながら、実際は大きなものから、小さなものまでお客様からの苦情はあるものです。

実際、商品やサービスについて苦情を言ってくる顧客は一〇%未満であるといわれています。九〇%以上の顧客は何も言わずに他社へ去っていくのです。つまり、「苦情を言わない＝苦情がない」と言うわけではないということですね。まず、苦情を言ってくる顧客に対しては、迅速で誠意をもった対応が必要です。適正なクレーム処理を行えば、もう一度来店して商品を購入してくれる再販顧客になる可能性が高いのです。なぜなら、クレームを言ってくる顧客は、適正に対応、処理してくれることを期待しているからです。仮に、今回の商品やサービスの儲けが少なくなっても適正に処理したことによって、他社に移る可能性が低くなるのです。

何も言わずに去ってしまう顧客に対しては、そのクレームの内容をやる術がなく、対処の方法がわかりません。そんなときは、販売後（納品後）にお礼ハガキ等で、不満や疑問点などがないか聞いてみる必要があります。それにより、顧客のクレーム内容を知ることができたり、もう一度来店してもらおうキッカケになります。

何か商品やサービスを購入したときに、「この選択で本当によかったのだろうか？もつと他にいい店、いい商品があったのではないかな？」と思うことがあるはず。その商品やサービスが高額であればあるほど、その思いは強くなりますよね。

顧客は、購入後に不安を感じやすく、それが元でクレームになることもあるのです。そのためにも、購入後のアフターフォローはとても大切なのではないでしょうか。



インターネット  
ホームページ制作・運営  
チラシ・リーフレットなどの企画制作は  
ラップ東京までどうぞ!

### 編集者のひとり言

太平洋側は、いままでない高温の日が続き、日本海側の北陸地方では梅雨前線の影響で大雨。大きな被害がでているようです。ニュースの映像をみて、自然の力の大きさに驚きます。被害にあわれた方に心よりお見舞いを申し上げます。