

嫌な言葉、クレームを0にするマニュアル

治療院をしていると少なからず

クレーム、嫌な言葉を言われる事があります。

例えば

『いつになったら治るんですか？』

『痛みがここまだ残っています』

『痛みがあまりよくなりません』

『治療を受けてから痛みが強くなりました』

『回数券（プリペイドカード）を買いましたけど、よくなりませんので返して下さい』

こんな感じです。

クレーム、嫌な言葉って本当に心が折れてしまいます。

スタッフがこんな風に言われるととても困ります。

下手すると退職までにつながります。

そこで、私が実際に行い、クレームを0にした方法をお伝えします。

ポイントは4つあります。

- 1) 過度な期待をかけすぎない
- 2) 煽りすぎた内容の言葉かけはしない（新規の集客の段階から）
- 3) 質問に全て答える事ができる様に最初から用意をする
- 4) 治るもの、治らないものと区別をしっかりとする

これを1つずつ説明をして行きます。

1) 過度な期待をかけすぎない

ギャップというべきか、期待値を上げすぎない様にするのか。

少し難しい話ではありますが、この問題はとても大切です。

次の内容と似ている部分ではありますが、期待値が上がれば上がるほど落胆が大きくなります。

これは人間に関しても同じことが言えます。

第一印象がすごく良くこの人は絶対にいい人だ

と言うような方がいらっやしたとします。

実際にその場は本当に良い方で第一も素晴らしかったかもしれません。

しかし実際に付き合ってみると自分が想像していたよりもきちりとしていなかった。

するとどうなるか。

減点方式でその方のあらがどんどん見えてきます。

損といえばそうですけどね。

逆に第一印象が悪かったとしましょう。

その方が少しでも良いことをすると

『この人って意外といい人なのかもしれない』

人間は勝手なもので、こんなふうに分の中分イメージを膨らませてしまいます。

マイナスから始めると言うわけではありませんが、期待値が高すぎるとその分だけマイナスになることが大きいということなんです。

これをなくすためにもできることとできないことの区別をはっきり説明することが必要なんです。

2) 煽りすぎた内容の言葉かけはしない (新規の集客の段階から)

たった1回で全て治る

初回で治る

当院の施術は5回で終わる

こんな感じなんです。

それを診ている方は

そんな1回で治るんだったらいいか。

そんなふうと感じて治療院にいらっしゃる方も多くいらっしゃいます。

新規集客だけを考えると煽りすぎた方が患者さんはいらっしゃいます。

ただし、本当にその通りならなければかなりの不平不満が出てきます。

飲食店でも同じですが、友達などに

あそこの飲食店は本当に美味しくて少し食べただけでほっぺが落ちるよ。絶対に満足するからぜひ行って見て。

その友達は自分自身の感想を言っただけなので嘘ついてるわけではないと思います。

しかしそれを聞いたこちら側としてはそんなにおいしいのであればどんな料理が出てくるんだろう？

期待値が膨らみまくっています。

確かにおいしいけれども、ほっぺが落ちる位おいしいわけではない

何も聞かずに食べるとすごくおいしいと感じたかもしれませんが、友達のハードルを上げることによって美味しさが半減されてしまったということです。

例えばこれをホームページ上で

1回治療すれば完全に治る

どのようなあおった内容出すと勝手に人は情報を塗り替えてここに行けばすぐに治るんだ

そんなふうになってしまう。

実際に行くと腰の痛みが10から5に低下した。

普通に考えたら1階の治療で半分になるというのはすごいことですよ。

でもこの方は10の痛みが0になると言う気持ちであなたのところにいらっしゃっています。

欲求に応えることができないので結局

治療をしてもらったのに痛みが取れない

こんなふうになってしまいます。

せっかく効果を出したのに期待値を上げすぎてしまったことによって弊害が生まれてしまいます。

3) 質問に全て答える事ができる様に最初から用意をする

スタッフさんを雇っているのであればこれは絶対です。

ぞくに言うマニュアルです。

先ほどの内容と似ていますが事前に対策をすることでその後がかなり楽になります。

『いつになったら治るんですか？』

こちらの質問はタイミングと回数によって変わっては来ます。

初回での質問

初回でいつになったら治るんですか?と言う場合は単純に回数や期間が聞きたいと言うことが考えられます。

なのでお答えができるのであれば何回もしくは期間などを説明してあげてください。

複数回後の質問

初回の段階でどれぐらいの期間がかかるかの説明をしていると思います。

しっかりと説明をしているのであれば

『初めていらしゃった時に説明をさせていただいていますが、おおよそ0カ月間程度時間はかかると考えてください。少しずつ体というのは変化が起きてきますので、大丈夫ですよ。』

イメージとしてはこのような形です。

後述する痛みが良くならない。

と言う形に対しての対応でお話をしていますが、基本物の捉え方で症状の改善率が変わってきます。

そちらを読んでもらうとこの質問にもお答えができると思いますので続けてお読みになってください。

『痛みがここまだ残っています』

この言葉は基本的に治療が終わってから言われることが多いです。

- ・こちら側の完全なミスで症状を聞いていなかったのか
- ・他のところは良くなっているけども1つの部分だけ改善していないのか

どちらの原因なのかをまず把握してください。

治療を忘れていたりミスなのであればすぐに治療する必要があるでしょう。

しかし基本的に1回の治療だけで全てが良くなるというわけではありません。

ここでもある程度この質問に対しての文言を決めておく必要があります。

『そうですね。痛みが1回で全部取れたら1番良いのですが、正直なかなか難しいです。積み重ねなので今はこの部分がありますが治療していくと少しずつですが改善はしていきます。今回はこういう治療をして以前に比べるとこういう症状がなくなっていますよね。今この部分が残っているかもしれませんがこの部分も時間を見ながら徐々に改善をしていきましょうね。』

この文言に関しては小さいスタッフにもお伝えをしていることをそのまま書いています。

写真の段階で説明はしっかりするのですが、治療していると患者さんも本当に治るのかな?と言うふうな疑問を持ち始めてしまいます。

ある程度仕方がないことですが、何回か治療を重ねた後にこの質問が来ることがあります。

先回りして準備しておくのが良いでしょう。

『痛みがあまりよくなりません』

この言葉に関してはいろいろな意味合いがあります。

痛みが改善したと言うのはその方によって指標が全く異なります。

10の痛みが8になれば

2割も減った

と感じる方もいらっしゃる

2割しか減っていない

そんなふうを感じる方もいらっしゃいます。

これは捉えなので修正する必要があります。

人は基本的に一番最初の症状を忘れてしまう生き物です。

朝起きたときに寝返りができない位腰に痛みがあった。

仕事中長時間座っていると腰が痛くなる

この2つがあったとしましょう。

仕事中長時間座っていると腰が痛くなるのは変わっていない。しかし寝返りをしたときの腰の痛みはなくなっている。

であれば普通に考えると

『良くなっている』

と言う様に判断をしますよね。

でも患者さんは朝痛かったことを既に忘れていきます。

そんなときにはこちらからそのことを思い出してもらう必要があります。

施『今朝は朝寝返りをする時すごく痛いと言われていましたが痛みは最近どうでしょうか?』

患『最近あんまり痛くないねそういえば。』

施『それはよかったですね。朝起きの痛みと仕事中の痛みが感じると言っていましたますがまず1つ改善しましたね。』

患『そうですね。』

施『一気に全て良くなるわけでは無いですがこのように少しずつ症状が改善していきます。長年かかって痛めてしまったので正直1番最初にお話しした通り時間はかかってしまいます。仕事中の痛みもいきなり全くなくなるわけではなく、そういえば最近少しマシかもしれないな。などのような感じで症状の改善が見られます。ですのでそこまで心配しなくても大丈夫です。』

このような形で患者さんに教えてあげてください。

基本的には良くなっているところから話し、その後に悪いところを話す。

そんな風な話をしていると患者さん自身の頭が必ず変わってきます。

『そういえば最近辛いのがマシになってきたな。』

こんなふうに変え方が少しずつ変わっていきます。

『治療を受けてから痛みが強くなりました』

『回数券（プリペイドカード）を買いましたけど、よくなるので返して下さい』

良くなるという言葉は曖昧ですが、その患者さんにとって1番最初どのような状態になりたいのかが聞き出せていない可能性があります。

私が実際にあった事例を話します。

O脚の男性患者さん

初回の際にこちらとしてO脚はしっかりと治りますよ。

ことをお伝えしました。

その言葉を信じてもらい患者さんは継続して治療をすることになりました。

しかし後日、膝の状態が全く変わっていないんだけどもお金を返してほしい。

そんなふうと言われて実際に返金したことがあります。

何がよくなかったのか？

施術者側

O脚はしっかりと治りますよ。

→完全にくっつく事は無理だけど半分程度にまでは改善することができるという意味

患者側

膝の隙間がびったりとくっついて隙間が見えない状態になる
→これが治る

このギャップがあったのでクレームにつながったわけです。

こちらが想像した通りの結果にはなったのですが、患者さんからすると期待する結果ではなかったということです。

完全にこちらのミスなので非を認めて返金するという形で終了となりました。

本当に治療して全く治っていないのであればこちらの技術不足ですね。

その通りであれば回数券やプリペイドカードの残金は返金するべきだと思います。

ここでの重要なポイントは

お互いのゴール地点をしっかり設定をすること。

お互いが違うゴール設定になっていると片方は良くても片方はダメ。

言うふうになりかねません。

このような相違がないようにお互いでゴール設定と着地点を決めるようにしてください。

そうすればこのようなクレームはなくなります。

4) 治るもの、治らないものと区別をしっかりとする

全て治るものであれば素晴らしいですが、どうしても限界もあります。

例えば

- 『変形をした膝を完全に治して欲しい。』
- 『変形しているけれどもまた正座をできる様にしたい』
- 『外反母趾を若い時の様に真っ直ぐにしたい』
- 『毎日ハイヒールを履けるようにし欲しい』

こんな感じの質問や期待がよくあります。

上記でお話ししたような内容が全て改善をするのであれば

治りますよ

と言ってあげれば結構です。

しかし現実的に完全に变形等を治すのは非常に難しいです。

痛みを軽減したり改善することができます。

变形した外反母趾を少し治すことができます。

しかし完全に元に戻すことができないのであればそこははっきりとお伝えする必要があります。

1) でお話しをした通り過度に期待をかけすぎるとクレームにつながります。

『治るっていうたじゃん』

できるところとできないところの区別をしっかりとするようにしましょう。

私が実際に行っている例文を書きたいと思います。

『変形性膝関節症で痛みと正座が出来るようになりたいとお話をしていましたね。実際に検査をさせてもらった結果痛みを軽減させる事は可能です。しかし、正直以前のように完璧に正座ができるかと言われれば非常に難しいです。变形したものを全く元通りに戻すことってというのは現実的に難しいです。まずは痛みを改善することを目指してその後に膝が曲がれるところまで治療をしていきたいと思います。もちろん治療は同時に進行していきますがこの痛みから改善しませんか?』

このような形で提案をしていきます。

この段階で患者さんがそれでもいい。と言われればこのまま治療していきます。

しかし、この段階で患者さんがそれでは困る。

となれば期待に応えることができないので治療を中断する場合があります。

もちろん正座が完全にできるようになる自信があれば全然言ってもらっても構いません。

クレームや嫌な言葉を言われなくても、どれだけお金が欲しくても断らなければいけません。

嘘をついてまでお金をいただく事は絶対にあってはならないことだからです。

以上4つのポイントを注意すれば基本的に嫌な事は、クレームは避けることができます。

1年間に数人程度ですが、変わった方もいらっしゃるのも事実です。

全く意味不明なことを言われる方も中にはいらっしゃいます。

これはこれで仕方がないことなので諦めも必要なところもあります。

そして明らかに自分の方針に合わないなと感じれば

断ると言うことを頭に入れる

誰でもかれでも受け入れる必要はありません。

私も1年間に1、2年は治療せずにお断りする方もいらっしゃいます。

そんな勇気もしっかりと持つようにしましょう。