

## 対クレーム体制づくりを新たに始めるために

# 危機は突然やってくる!

### ■クレーム事例1

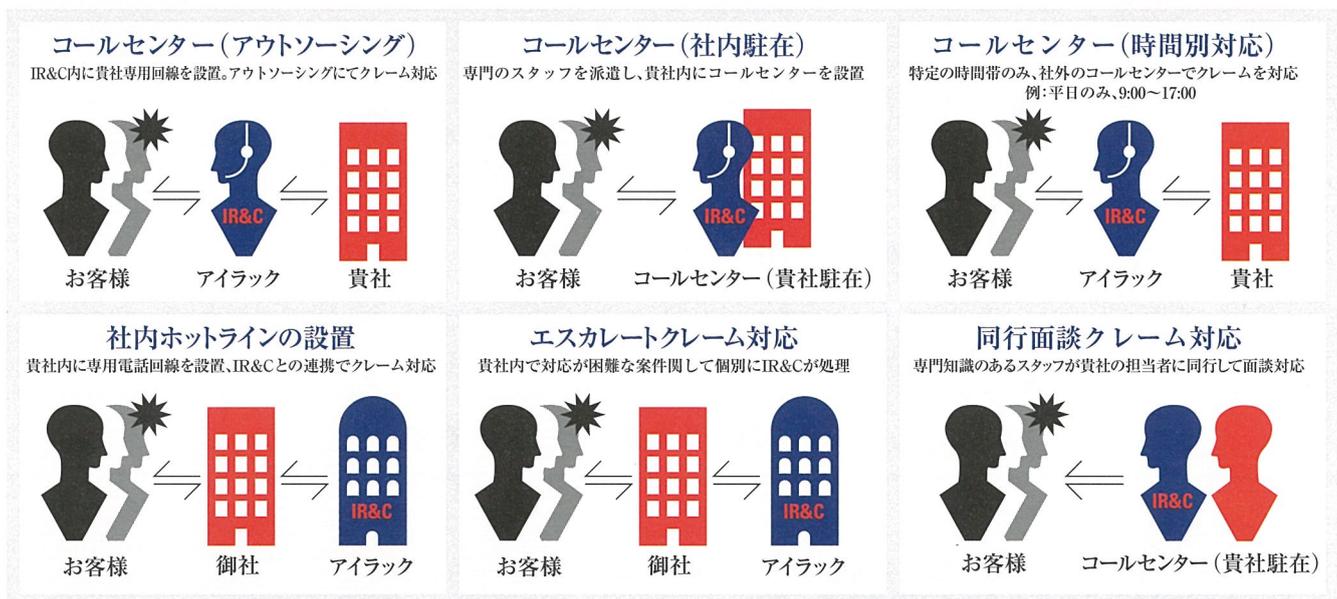
- ・飲食業において「料理が熱くて、やけどをした」とのクレーム。アルバイト従業員が対応したが、お客様と口論になってしまった。
- ・「気持ちよく食事が出来ない上、やけどまで負わされた」と賠償請求された上に、口コミによる風評被害も発生した。
- ・従業員の教育が不徹底で、危機対応マニュアルや連絡システムの不備が事態を悪化させてしまった。

### ■クレーム事例2

- ・最近、電話口で怒鳴られるクレームが多発。クレーム処理を兼務する営業部社員の精神的ストレスがひどくなった。
- ・営業部に人材が定着せず、売上も低下。また、クレーム対応による残業で高コスト体質になってしまった。
- ・「顧客対応に慣れていない」、「他に対応可能な部門がない」という理由で営業部に兼務させたことが、結果として売り上げ低下・高コストを招いてしまった。

## 的確なクレーム処理から情報分析まで幅広く対応 それが、「C-SOS」

### C-SOSのサービスラインナップ



## ニーズに合わせて自在にカスタマイズ可能 それが、「C-SOS」

### 代表的な導入例

- 社内にお客様相談室が欲しい → 駐在相談室の設置(専門チームの派遣)
- さまざまなクレームに幅広く対応したい → 24h対応コールセンター(ホットライン/専用回線) + 同行面接クレーム対応
- 営業時間内を基本に幅広く対応したい → 時間別対応コールセンター(ホットライン/専用回線) + 同行面接クレーム対応
- 個別のクレームに確実に対応したい → 同行面談クレーム対応
- あらゆる時間帯のクレームに対応したい → 24h対応コールセンター(ホットライン/専用回線)
- 営業時間内だけの対応が必要だ → 時間別対応コールセンター(ホットライン/専用回線)

あらゆる業種、さまざまなケースに対応。  
数多くのクライアントから高い評価を集める「C-SOS」。

# Case 1

導入事例／旅行会社 R社

## ご相談

苦情がこじれると金銭を支払うことで解決していた。年間金額も決して少なくない上、「あの会社はお金を払う」という風評が心配。

## アイラックからのご提案

現場任せの対応を見直し、専門部署設置の検討。さらに案件ごとの対応策をIR&Cに相談することを提案。

## C-SOSの導入

コンサルタントとして、お客様相談室の見直しを実施。さらに人材教育を行った。

## 導入効果

理にかなった話の進め方を現場に指導でき、金銭解決による案件が減少した。

## R社クレーム部ご担当者様の声

C-SOS導入当初は、現場もまだ恐る恐るの対応でしたが、理にかなった説明をすればお客様は納得してくださる、という経験を積むことによって最近では自信を持ってクレーム対応できるようになりました。

## 導入コストの概算

電話または訪問によるクレーム解決方法の相談＝年間固定費180万円

# Case 2

導入事例／飲食サービス業 T商事

## ご相談

チェーン展開で大きくなったが、各店舗でサービスレベルにばらつきがあり、本部に持ち込まれるクレームが増している。

## アイラックからのご提案

社員教育も重要だが即効性のある対応策として、クレームを速やかに報告するルールづくりや専門の対応部署の設置を提案。

## C-SOSの導入

一時的に人員を投入し、問い合わせやクレーム件数の推移に合わせて人員を増減して対処した。

## 導入効果

専門部署を設置し、人材もIR&Cより派遣。さらにクレームを報告する全店舗共通のルールを作成・導入した。

## T社 総務部ご担当者様の声

社員教育には時間がかかるが、クレームは待ってこない。自社の人材が成長するまでの期間、専門家を派遣してもらうことで現場も手間も総務部の手間も省くことができるようになって、本来の業務に専念できるようになりました。

## 導入コストの概算

専門スタッフを週3日派遣＝年間1000万円