第2章 クレーム電話やクレームメールへの対応方法、及び葬祭スタッフの言葉遣いや話し方、態度

１．クレーム電話とクレームメールへの対応方法

（１）クレーム電話への対応方法

①相手が怒っていても動揺しないで冷静に対応する

程度の差こそあれ、クレーム客からの電話は相手が怒っているものと考えて間違いない。中には電話に出たとたんに怒鳴りだすクレーム客もいるが、このようなときでも決してパニックに陥ってはならない。
相手が誰で、どんな電話であろうと常に冷静さを保ち、電話の状況を正確に判断することが大切である。

②余計なことを言わないで好きなだけ話をさせる

その電話がクレーム客からの電話だと分かったら、極力こちらからの話は押さえ、クレーム客の話を聞くことに専念する。
そしてクレーム客が何を言いたいのか、何に対してのクレームなのかを聞き取りメモを取って、クレームの概略を掴むようにしなければならない。

③言い訳に聞こえるような事情説明はしない

明らかにクレーム客の勘違いである場合を除き、クレーム客にとって言い訳に聞こえるような内部的な事情説明はしない方がよい。
特に、クレーム客の言っていることが、とんでもなく非常識であるかのような対応の仕方は、クレーム客の神経を逆なでし、クレームの解決をことさら困難にしてしまうので注意が必要である。

④少し落ち着いたら名前、喪家名、施行日時など必要事項を聞き出す

クレーム客の怒りが激しいときに何かを聞きだそうとするのは危険である。そのような時は、じっと耳を傾け聞き役に徹することである。
やがて話すことに疲れて落ち着いてきたら、クレーム客の名前や喪家名、施行日時など重要項目を聞き出し確実にメモを取る。

⑤メモを整理しながら復唱して確認する

クレーム客の名前や喪家名、施行日時、そしてクレームの内容など必要事項をメモしたら、その内容を整理した上で復唱し、間違いがないかをクレーム客に確認する。
この作業を怠るとクレーム客は何度も同じ説明をする恐れがあり、更に心証を悪くしてしまうことになる。

第3章 通夜・葬儀施行現場でのクレーム対応 及びクレーム客の自宅や会社への訪問の仕方

１．通夜・葬儀の施行現場で行う、クレーム客への初期対応の手順

（１）クレーム客がどんなに怒っていても冷静に対応する

①気持ちを落ち着けてパニックにならない

クレーム客の中には、いきなり怒鳴りだす人や、今にも殴られるんじゃないかと思う人もいる。こうしたクレーム客との対応は非常に恐ろしいが、たとえこのような状況であってパニックに陥ってはならない。
クレーム客が怒鳴ろうが、わめこうが、葬祭スタッフは常に冷静さを保たなければならない。落ち着いてクレーム客を観察すると同時に、周囲の状況を見極め、これからするべきことを素早く頭の中で組み立てることが大切である。

②卑屈になったり、萎縮した態度を見せない

クレーム客から不満や怒りが伝えられても、その原因や責任の全てがこちら側にあると決まったわけではない。また、たとえその原因や責任がこちら側にあったとしても、卑屈になる必要はない。
クレーム客への被害や損害に対しては誠心誠意謝ることが大事だが、だからといって自社の存在そのものを否定するような態度をしてはならない。
万が一、相手が悪質クレーマーだった場合、このような態度は付け込まれやすいので十分注意する。

（２）クレームの状況を把握するために真剣に話を聞く

①クレーム客の気持ちが落ち着くまで話をさせる

クレーム客の怒りがどんなに激しくても、５分ぐらい経つと次第に落ち着いてくるものである。この時に大事なことは、落ち着いてきたときに余計なことを言って、怒りを再燃させないことである。
言葉に注意し、次の段階に進むための受け答えを考え、クレーム客の様子を見ながら、少しずつ話を進めていくようにする。

②言い訳や責任回避的な言動はしない

多くのクレーム客は、伝えたクレームの非が自分にあるがごとく、葬祭スタッフに言い負かされてしまうことを恐れている。
だから、不満を感じた葬儀利用客の多くはサイレントクレーマーになるのである。
したがって、クレーム対応の初期段階では、どんなに正当性のある話であっても、クレーム客にとっては言い訳としか聞こえないのである。ここで勝ち負けを論じて、クレー

第4章 補償や弁償が必要なクレームの解決手順とその具体的な内容

１．葬儀クレームにおける補償義務と葬儀社側の過失の関係

（１）補償義務の有無についての判断基準とは

①葬儀社側に補償義務のないクレームとは

クレーム客から伝えられたクレームの内容が、クレーム客の主観的な感情を中心に構成されており、クレーム客が実害を受けていないものは、葬儀社側に補償義務のないクレームといえる。
例えば「葬祭スタッフの感じがよくない」「サービスが事務的で冷たい」「空調の利きがよくない」などのクレームは、葬儀利用客の満足という観点から見れば大きな問題であったとしても、クレーム客が実害を受けたわけではないため、葬儀社側に補償の義務は生じないのである。

②葬儀社側に補償義務のあるクレームとは

葬儀社側に補償義務があるクレームとは、葬儀社側の過失によってクレーム客に実害を与えてしまい、そのことに対する法的な補償義務が葬儀社側にあるものをいう。
クレーム客の怪我、食中毒といった身体的被害や持ち物の紛失、破損、汚損といった物理的な被害がこれに当る。
なお、補償額や賠償額が巨額な場合についての補償範囲などは、裁判で明らかにされることになるが、それ以外についてはクレーム客と葬儀社との話し合いで解決されことが多い。

（２）補償義務がある場合の葬儀社側の過失とは

①葬儀における葬儀社側の過失とは

葬儀社側に過失があるとされる場合は、葬儀社が葬儀利用客に提供する商品やサービスなどについて、葬儀利用客に損害が及ぶ恐れがあるのを予見しながら、これを防止するための対策を講じたか否かということになる。
しかし、実際のサービス現場においては、全てのリスクを葬儀社側が事前に回避することは現実的に不可能であり、クレーム客側に余程大きな過失でもない限り、葬儀社側の過失は免れないと考えられる。

②葬儀社側の過失とクレーム客の損害との因果関係について

因果関係とは、ある事実(原因)から、ある結果が引き起こされた関係をいう。
例えば、親族控え室で葬祭スタッフが、誤って親族の手に熱いお茶をかけて火傷を負わ

（３）頻繁に自宅に呼び出して長時間文句を言うクレーム客への対応方法とは

葬儀社側に重大な過失があり、クレーム客の損害が甚大な場合を除いて、葬祭スタッフがクレーム客の自宅や会社に謝罪に行くのは１回か２回が基本である。相当こじれたケースであっても３回から４回行けば解決することが多い。
それに対して、対応困難型クレーム客の場合は、頻繁に自宅や会社に呼び出した上に、長時間にわたって文句を言うのである。
こうしたケースの場合、クレーム客が受けた損害に見合う、常識的な回数の謝罪訪問を行ったら、それ以降の呼び出しに応じる必要は基本的にない。
そして、クレーム客からの呼び出しがあった場合には、そのような呼び出しに応じる義務のないことを、明確に伝えなければならない。「言いづらい」「相手もお客様だから」と躊躇していると、いつまでも呼び出されることになってしまう。

３．悪質クレーマーへの対処方法と交渉する際の注意事項

（１）悪質クレーマーとは

対応困難型クレーム客と悪質クレーマーを明確に区別するのは難しいが、悪質クレーマーの目的は金銭であることが多い。
また、こうした目的を果たすために、様々な形での業務に対する妨害や脅迫、さらには葬祭スタッフに対しての暴言や暴力なども考えられる。
したがって、クレーム発生の当事者である、葬祭スタッフだけでの対応には無理があるため、警察への相談なども含めた全社的な対応が求められる。

（２）悪質クレーマーに対処する場合の基本原則

①悪質クレーマーの脅しに屈しない

悪質クレーマーは、ある意味クレームのプロであるため、その脅し方は狡猾で恐ろしい。
「脅しに屈しない」と口で言うのは簡単だが、実際には非常な困難を強いられる。
しかし、どんなに脅されても可能な限り耐えることが大事で、安易な承諾や、理不尽な要求の受け入れは、次の新たな要求へとつながり、事態を更に悪化させる恐れがある。
こちらに、やましいことがないのであれば、理不尽な要求は断固断らねばならないのである。

②脅しが続くようなら録音して警察に届ける

悪質クレーマーからの脅しが続くようであれば、その内容を録音して被害届を出すようにする。なお、録音するときは「会話の内容を録音させていただきます」と、あらかじめ相手に断る。
また、ビデオカメラを用意し、万が一暴力を受けそうになったら撮影して証拠として残す。このときは相手に対して「暴力は、やめてください」と、はっきりと言う。

③様々な要求が続く場合は交渉を打ち切る

警察へ被害届を出すほどの脅しはないが、明らかに金銭を目的とした様々な要求が続く

［不満への対策］

Ａ. 食器洗浄の見直しと清潔乾燥の徹底

食器洗浄機を使用している場合は、洗浄機の状態や洗剤の量、種類などを再確認する。
また、洗浄し終わったグラスを自然乾燥すると、水滴がシミになることがあるので、乾いた清潔な布を使用して、水滴や落としきれなかった汚れを拭き取る。

Ｂ. テーブルセット時にグラスチェックを行う

葬儀の会食会場で、グラスをテーブル上にセットする際は、なるべくグラスの下の部分を持ってラックから取り出し、蛍光灯に掲げて半回転し、グラスの飲み口部分のひび割れや、口紅、指紋、水滴のシミなどがないかをチェックした上でセットする。

③食事会場の中にサービススタッフが不在。用があっても頼めない。

ア. 不満に至った経緯

葬儀関連の食事会場で、会場内に数人いた葬祭スタッフが、食事開始後しばらくすると全員がどこかに行ってしまい、会場の中には誰もいなくなった。
箸を落としたので新しいものをもらおうとしたが、誰にも頼めずにとても困った。また、葬祭スタッフを呼ぼうとしたが、どこへ呼びに行けばよいのか分からなかった。

イ. 不満の原因と対策

［不満の原因］

Ａ. 食事会場の中で、食事が始まってしばらくしたら、葬祭スタッフが全員どこかに行ってしまい、誰もいなくなった。新しい箸をもらおうとしたが、誰もいなくて頼めなかった。

Ｂ. 誰もいなくなった葬祭スタッフを呼ぼうとしたが、どこへ呼びに行けばよいのか分からずとても困った。もしもいなくなるのであれば、用があった場合の連絡方法を教えていくべきでは、と強い不満を感じさせた。

［不満への対策］

Ａ. 適切な会場内アテンドの実施

通夜ぶるまいのように、常に弔問客が入れ替わる会場ではこのようなことはないが、入れ替わりのない会場では、全員がパントリーに引き上げるケースがよくある。
会場内がどのような状態であっても、必ず葬祭スタッフ１名は、会場の中でアテンドをしているように徹底する。サービスの空白状態は極力作らない。

Ｂ. スタッフ不在時の連絡先を伝える

万が一、人手の関係で葬祭スタッフ全員が会場から居なくなる場合は、喪主や遺族にあらかじめそのことを伝え、連絡先の内線番号を書いた紙を渡す。
その内線番号で掛かる電話には、必ず誰かが出て適切な対応をする。

第7章 現場業務別に見る不満やクレームの発生原因と、その防止策

１．「葬儀事前相談業務」における不満やクレームの発生原因と防止策

（１）「葬儀事前相談業務」における不満やクレームの発生原因とは

①電話応対や接客応対などの基本的な技術の欠如

相談客からの電話に対する受け答えにおいて、相談客の話を的確に把握し、その上で本当に聞きたいことを簡潔に分かりやすく答えるといったスキルに問題があると、相談客は事前相談に対して不満を感じてしまう。
さらに、対面相談においては正しい言葉遣いと、相談客に好感をもたれる話し方が要求されるが、そのいずれかに問題があると、「口のききかたを知らない人」「感じの悪い話し方をする人」といった印象をもたれることになる。

②ヒアリング技術とカウンセリング技術の欠如

事前相談客は相談スタッフからの説明と併せて、自分が感じている葬儀への不安や疑問などを聞いて欲しくて相談に来ていることが多い。
それなのに、自分の言いたいことは半分も言えず、相談スタッフの話を聞くだけに終始すると大きな不満を感じることになる。
また、何か希望を話したときに「それは、やめたほうがいいですよ」と、否定されてしまうと「この人に、これ以上話してもしょうがないな」と思ってしまう恐れがある。そして、葬儀社の人に一方的に押し付けられた、というようなマイナスのイメージを持って帰ることになる。

③葬儀全般及び葬儀後に求められる知識の欠如

相談客が事前相談で聞きたい事は、葬儀の施行に関することばかりではない。葬儀が発生したときに何をすればいいのか、そのときのためにお金はどのくらい準備しておけばいいのか、さらに葬儀後の手続きや相続のことなど、相談客の不安や悩みの種は尽きないのである。
こうした相談客の不安や悩みを解消するためには、相談を受ける相談スタッフに、相応の知識とコンサルティングスキルが備わっている必要がある。こうしたスキルを葬祭スタッフが持ち合わせていないと、相談客は自身の不安や悩みなどを解消することができない。

④システム化されていないことに対する相談業務への不安

相談内容に対する守秘義務の履行や個人情報の保護、事前相談の中で取り込めたことに対する実行保証など、事前相談業務において全社的に取り決め、システム化すべきことは幾つもある。
こうした取り決めのないままに事前相談が進められた場合、相談客は葬儀社の基本姿勢

第8章 葬祭実務者のための「葬儀クレーム対応　何でもQ&A」

Q1 「お前じゃダメだ。社長を連れてこい」と言われた。本当に社長を連れて行くべき？

先日、葬儀を施行された喪主から、自宅へ来て欲しいと電話があったので、直ぐに自宅を訪問すると、「この間の葬式は、全てが気に入らない。金なんか払えない」と、喪主の言葉。
なんだか分からないが、とにかく謝ろうと「お気に召さないところがございましたら、お詫びいたします」と言ったが、「お前じゃダメだ。社長を連れてこい」と言われ、全く話にならない始末です。
何で怒っているのかよく分かりませんが、とにかく葬儀代金を払ってもらわないと困るので、社長を連れて謝りに行こうか迷っています。本当に社長を連れて行くべきでしょうか？

A1 社長は最終決定権者ですから、連れて行くべきではありません。

①結論から言うと、社長は連れて行くべきではありません。
クレーム客の中には、何かというと「社長を出せ！」と、怒る人がいますが、余程の事がない限り、謝罪の場に社長を連れて行くべきではありません。
社長というポジションは、最終決定権を持つ人のポジションであり、クレーム客から無理な要求があった場合でも「持ち帰って、上司に聞いてみます」と、言って検討する時間を稼ぐことができないのです。
こうした状況を作ることは非常に危険です。ですから、クレーム対応での謝罪の場に社長を連れて行くのは基本的に避けるべきです。

②クレームの根拠を明確にするべきです。
「施行した葬儀の全てが気に入らない」と言われても、クレームを受けた葬儀社としては打つ手がありません。
葬儀の中の何が気に入らなくて怒っているのかを聞き出し、その原因を分析する必要があります。その結果、葬儀社側に相当な落ち度があり、クレーム客が怒るのも無理はないと、客観的に思えるのであれば、謝罪に応じることも必要です。
しかし「とにかく気に入らない」というのでは、何に対して謝罪すればよいかも定まりません。「とりあえず謝っちゃえ」という謝罪の仕方はやめるべきです。

③悪質クレーマーである可能性を視野に入れるべきです
葬儀社側に、これといった落ち度がないのに「気に入らない」とか「気分が悪い」といった理由で、葬儀代金の支払いを渋るクレーム客に対しては、悪質クレーマーであることを疑ってみる必要があります。悪質クレーマーであれば、明確なクレームの根拠を示さない

巻末1 クレームを出さないために、葬儀社が知っておく食中毒の知識と正しい対処方法

（厚生労働省他ホームページを参考に作成）

１．サルモネラ属菌による食中毒の症状と予防のポイント

（１）サルモネラ属菌の特徴

サルモネラ属菌は動物の腸管や川、湖、下水などの自然界に広く分布する。この菌は75度以上で１分以上加熱すると死滅するが、細菌の量が比較的少なくても発症するので注意が必要である。

（２）主な原因物質と食中毒の症状

①主な原因物質

卵や卵を使った加工食品、食肉、ウナギ、スッポン及びサルモネラ属菌に汚染された食品から手などを介して汚染された他の食品。

②サルモネラ属菌による食中毒の症状

激しい下痢や腹痛、発熱、嘔吐など。

（３）サルモネラ属菌の潜伏期間と予防のポイント

①サルモネラ属菌の潜伏期間

６時間から72時間と幅があるが、平均すると24時間前後。

②予防のポイントとは

ア. 肉の生食はできるだけ避けて、十分に加熱してから食べる。

イ. 卵は冷蔵庫に保管し、割ったらすぐに食べる。ひび割れた卵は食べない。

ウ. 卵や肉を扱った器具や手などは洗浄消毒をして二次感染を防ぐ。

２．カンピロバクターによる食中毒の症状と予防のポイント

（１）カンピロバクターの特徴

カンピロバクターは、鶏や牛などの家畜や野生動物、ペットなど、動物の腸内におり、これらの動物の糞などに汚染された水や食品を介して人に感染する。また、カンピロバクターは、酸素が少ない状態で増え、酸素が多い状態で死滅する。

（２）主な原因物質と食中毒の症状

①主な原因物質

鶏の生肉やレバー及び加熱不十分の調理食品、その他二次汚染された食品や水。

②カンピロバクターによる食中毒の症状

腹痛、下痢、発熱、頭痛、筋肉痛など。

（３）カンピロバクターの潜伏期間と予防のポイント

①カンピロバクターの潜伏期間

１日から７日程度。

＜クレームの状況を調べていることを伝えるときの話し方＞

パターン1 「ただ今、詳しい状況をお調べいたしております。状況が分かり次第、直ぐにご報告させていただきます」

パターン2 「現在、その時の状況を調査いたしております。詳細な状況が判明いたしましたら、直ちにご報告させていただきます」

４．クレーム客の自宅や会社を訪ねたときの話し方

＜クレーム客の自宅玄関で挨拶をするときの話し方＞

パターン1 「わたくし、〇〇葬祭の〇〇と申します。〇〇の件でお詫びにお伺いいたしました」

パターン2 「先日ご利用いただきました、〇〇葬祭の、わたくし〇〇と申します。〇〇の件でお詫びにお伺いいたしました」

＜クレーム客本人に取りつぎを依頼するときの話し方＞

パターン1 「お忙しいところ、誠に申し訳ございませんが、〇〇様はいらっしゃいますでしょうか」

パターン2 「ご多忙のこととは存じますが、〇〇様はご在宅でしょうか」

巻末3 葬儀クレーム対応で知っておきたい用語の解説

あ行

■あいづち
会話をしている相手の話しに受け答えの言葉を挟んだり、うなずいたりすること。クレーム客の話を聞くときは、適切なあいづちを打つことが大事である。なお、相づちには、鍛冶で二人の職人が、互いの槌を打ち合わす意味もある。

■アポイント（メント）
クレーム客などとの面会や面談の約束。一般的には、相手の都合を確認のうえ、面会や面談の日時や場所などを決める。アポと略されることも多い。

■アルコール依存症
一般の人が飲むお酒の量では足りなく、酒を飲まないといられなくなるような症状が表れる状態。なお、正常な社会活動や対人関係に悪影響を及ぼすような状態をアルコール乱用と呼ぶ。

■威圧
社会的な地位や権力、恐怖を感じる見た目などで、相手を押さえつけることをいう。ときには言葉も、相手を威圧するための道具として用いられる。

■威圧感
社会的な地位や権力、恐怖を感じる見た目、言葉などで威圧されるような感覚。相手からの威圧感によって、正常な交渉が妨げられることもある。

■医師の診断書
医師や歯科医師が、患者の病気や怪我について診断して、その診断結果を記載した書類のこと。診断書には、患者の病名や怪我の種類、病気や怪我が治るまでに要すると思われる期間などが記載される。

■慰謝料
肉体的な苦痛や、悲嘆など精神的な損害に対する損害賠償をいう。身体的な侵害や自由・名誉侵害などの不法行為によって精神的な損害があれば慰謝料の対象となる。

■委任
ある人が、自分が所有する権利や権限などに属する決定や執行を、他の人に任せることをいう。任せられた人が、これを受諾することにより成立する。