

クレーム対応を整理する

クレームの初期対応

■ 初期対応がうまくいくと

お客様の申し出 「この商品って〇〇じゃないですか」

クレームの初期対応

■ 初期対応がうまくいくと

お客様の申し出

「この商品って〇〇じゃないですか」

初期対応
成功

クレームになりにくい

クレームの初期対応

■ 初期対応がうまくいくと

お客様の申し出

「この商品って〇〇じゃないですか」

初期対応
成功

クレームになりにくい

クレームになっても

適切な対応をすれば

クレーム解決

■クレームが大きくなるパターン



- 自分がクレームにしてしまう
- 小さな申し出が拡大

不適切な対応で

クレームが拡大
二次クレームに発展