

79 高齢者が旅館の布団に失禁

86歳の父を連れて旅館に宿泊しました。父が失禁して布団、シーツ、マットレスを汚して旅館から4万円の請求をされました。父は生活保護を受けており、私は病気で働いていません。何とかもう少し安くならないでしょうか。

苦情への対応

当初はお客さまの過失により旅館が損害を被ったと判断して、お客さまに賠償請求をいたしました(宿泊約款)。しかし高齢化が進み、旅行を楽しむ元気な高齢者が増加しつつある現在、このような失敗も増えてきています。お客さまの過失と簡単にとらえて対処しては、お客さまに安心してご利用いただけなくなると考えました。

早速加入している宿泊客個人賠償責任保険の適用ができないか調べましたところ、「宿泊客が過失によって事故を起こした場合、〇〇万円まで賠償する」との規定がありました。保険会社に連絡を取りましたところ、今回は適用があると分かりました。

お客さまには保険より補填があることを連絡し、安心していただきました。

今後は高齢者や障害者の方々に配慮した設備を整え、安心してご利用いただけるような接客対応を心がけていきたいと思えます。

原因・問題点

高齢者への接客対応に配慮がなかった。

ワンポイント・アドバイス

高齢者のための環境衛生営業サービスガイドライン(全国環境衛生指導センター)。

全国ホテル旅館振興センターのシルバースター登録制度。

宿泊客個人賠償責任保険は宿泊客の故意、過失により宿泊施設が損害を被ったときに適用できます。

80 ホテルに忘れた風呂用具を捨てられた

ホテルで風呂用具一式を忘れてしまい、あさって取りに行きますと連絡しましたが親戚の不幸で3週間後に出向いたら捨てられていました。「取りに来ないので捨ててしまった、長く預かっておく場所もない、連絡してこないのが悪い」と言われました。

苦情への対応

対応した従業員がお客さまに預かりますと約束しながら、忘れ物を勝手に処分してしまい、その上、暴言を吐きましたことを深くお詫びいたします。

責任者が調べましたところ、お客さまは日頃からホテルの温泉を日帰り利用されており、その日も一日楽しまれて風呂用具一式(シャンプー、リンス、化粧品一式、洗面器、バスタオルなど)を忘れてお帰りになりました。間もなくお客さまから連絡があり、従業員は明後日まで預かる約束をしました。明後日になってもお客さまは出向かれず、何の連絡もなかったということで、責任者に報告もせず、1週間後には廃棄処分しておりました。

当ホテルの宿泊約款では「所有者の指示がない場合でも発見日を含めて7日間は保管し、その後は最寄りの警察署に届けること」になっています。今回はお客さまから明後日まで預かってほしいと指示を受けておりました。3週間何の連絡も無かったとはいえ、捨ててしまったのは約款に反しています。当ホテルから電話で連絡を取るべきだったと反省しています。当ホテルの過失によりお客さまに損害を生じたと判断して、損害賠償に応じることにしました。お客さまには風呂用具一式を購入していただき、その代金を負担しました。

従業員の対応については、教育を徹底して今後はこのような不手際をしないように努め、忘れ物コーナーを設けて保管することにいたしますと話したところ、了解を得ることができました。

原因・問題点

お客さまの忘れ物を勝手に処分してしまった。

従業員の接客対応が悪い。

ワンポイント・アドバイス

苦情処理システムの整備。

81 ビジネスホテルで隣室の騒音がひどく眠れなかった

ビジネスホテルの隣室が騒がしくて、フロントに苦情を言いましたが静かにならず十分な睡眠が取れなくて出発が遅れました。ホテルの対応に納得できません。

苦情への対応

お客さまから隣室の騒音について苦情の申出を受けた当日は、大きな会議やセミナー、イベントなどが重なりほぼ満室状態でした。そのためフロントで空き部屋のチェックをしておりませんでした。

苦情を受けて早急に騒いでおられるお客さまの部屋へ伺い、静かにしてほしいと2回お願いをしましたが、結果的には理解を得られませんでした。

今回の苦情で当ホテルがまずなすべきことは、直ちに空き部屋のチェックをして速やかに別の部屋を提供することでした。また他のお客さまの迷惑になるような行為は厳に慎んでくださるよう、支配人が毅然と申し入れるべきでした。

当ホテルの対応ミスでお客さまには多大な迷惑をおかけしましたことを深くお詫びして、宿泊料をサービスさせていただきたいと申しあげましたところ、納得していただきました。

今後は迷惑を被っているお客さまに対する対応を最優先に考えて、同じ苦情が何度もフロントへくることのないよう対策マニュアルを作ることにいたします。場合によりましては宿泊約款により、他のお客さまへ迷惑行為をしているお客さまの宿泊をお断りすることも検討いたします。

また防音等に問題はないか全客室の点検をしたいと考えています。

原因・問題点

他のお客さまへの迷惑行為に対する対応ミス。

ワンポイント・アドバイス

迷惑行為をする客には支配人が毅然とした態度で臨むことも必要です。

82 前髪を注文以上に短く切られた

前髪は少し長く、後ろは坊主刈りにと希望を述べたのに、全体を坊主刈りにされてしまいました。間違えたのか下手なのか、分かりませんが不満です。

苦情への対応

お客さまは当初は感情的になっておられましたので、言訳や反論を一切しないでお客さまの不満に耳を傾けました。注文どおりに調髪したつもりでも個々人の好みやセンスで、受け取り方が異なる場合もありますので、ここは理容師のミスと認めることにしてお詫びしましたところ、お客さまの気持ちも落ち着いてこられました。

当店としましてはお詫びするしかなく、料金を返金して髪がのびた時点でやり直しをすることを申出ました。また今後このようなことのないように、施術前にはお客さまの希望をよく伺って、希望に添うように注意して調髪しますと話しましたところ、納得していただきました。

原因・問題点

お客さまの希望の髪形をよく把握しなかった。

ワンポイント・アドバイス

この種の苦情は比較的多いので注意が必要です。

83 子供だけでは入れてくれない映画館

小学生と幼稚園児の兄弟を2人で映画館に入らせ、親はすぐ近くのデパートに買い物に行くつもりで出かけたら、映画館に「子供だけの入場はお断り」と素っ気なく断られてしまいました。何故入れてくれないのでしょうか。

苦情への対応

当館では従来から、お子さま対象のアニメ映画などの上映の際には、原則として小学生のお子さまが複数名でいらっしゃれば入場していただいております。ただしその場合も、お子さまがお1人だけのときや幼稚園以下のお子さまについて、保護者の方が同伴なされない場合は入場をお断りしております。

現在上映中の映画はお子さま対象の映画ではなく、大人のお客さまが圧倒的に多い作品です。そのため当館としては、お子さまの迷子や危険・事故防止などの観点から、お子さまだけの入場はお断りさせていただきました。

当日の窓口係の対応につきましては、たしかに説明不足でした。お客さまにはお詫びして説明し了解していただきました。

なお、お子さまだけの入場の場合は、係員が事故防止のため館内を巡回し、トラブルがあればすぐ対処できるようにしております。

原因・問題点

窓口係の説明不足。

ワンポイント・アドバイス

窓口は映画館の顔です。特にお断りするときは、分かりやすい説明がポイントになります。

84 長時間並んだのに映画が観られなかった

映画館に評判の映画を友人と見に行ったら長い行列で、最初の入れ替えで入れませんでした。係員に入れるのか聞いたら大丈夫と言うので、次の最終回を待っていました。でも、2時間半後の次の入れ替えでも入れずじまいでした。人数の数え間違いと言われましたが、冗談じゃありません。

苦情への対応

ご指摘を受け、真摯に反省をしております。

この映画は人気が高く連日満員で、長時間並ばれたお客さまからの苦情がたくさんありました。特に2日目は、並んだのに最終回に入場できなかったお客さまがいらっしゃいました。

お客さまが少なければ補助椅子を出して入場していただく方法もありましたが、かなり多数だったため、かえって混乱の元と判断しました。その際お客さまには、お買いあげの当口入場券は期間中有効とスタンプを押して、後日来館くださるように説明をし、また返金のご請求には返金いたしました。

今回のアクシデントを教訓に、人数の把握はもちろん、行列の作り方についてもロープで仕切る、椅子を提供する、看板を出すなど改善することにしました。特に入場可能かどうかの正確な情報は、こまめに掲示板などでお知らせし、楽しみに来館されたお客さまに心理的、体力的負担をかけない方法を取り入れることにいたしました。

原因・問題点

人数の把握ミスと誤った情報の提供。

ワンポイント・アドバイス

入場可能かどうか正確な情報提供と、行列の誘導が必要です。

85 盲導犬の入店を断る喫茶店

盲導犬を連れて喫茶店に入ろうとしたら、ペットはダメと入店を断られました。盲導犬のことを説明したが分かってもらえず、とても残念でした。

苦情への対応

当店は以前から、食品を扱うための衛生上の見地から、ペットなどの動物を連れての入店は固くお断りしてきました。盲導犬に関してもペットと同様に考えておりました。

今回ご指摘を受けて、改めて保健所に問い合わせをし、初めて盲導犬の入店に理解を求める通達があることを知りました。

お客さまには、大変心ないことをしたとお詫びを申し上げ、今後は是非お気軽にご利用いただくようお願いしました。

今後は、従業員ともども盲導犬に理解を深め、店頭で盲導犬普及のステッカーを掲示するなど店として積極的にPRをして、動物嫌いのお客さまの啓発活動にも参加したいと考えています。

原因・問題点

盲導犬に対する認識不足。

ワンポイント・アドバイス

厚生省通達(昭和56年)では、旅館・飲食店などに対し盲導犬の入店の理解を求めています。むしろ積極的に盲導犬を受け入れることで、店のPRにもなります。

86 銭湯で嫌な顔された無料入浴券

70歳以上の高齢者に配布された無料入浴券を利用しようと初めての銭湯に行きました。番台の人に券を出したら嫌な顔をされました。差別ではないでしょうか。

苦情への対応

浴場組合にお客さまよりお申出があったものです。

無料入浴券は月2枚ご利用できるものです。当地区は高齢者が多いので、多くの方は無料入浴券をご利用です。差別などということは全くありません。

お申出のお客さまはどちらの方かは分かりませんが、そのような感じをもたれたことは申し訳なく思います。

今後は、従業員一同1人1人のお客さまに対し真心を持って接していくよう努めます。

お客さまはお名前を言いたくないということなので、浴場組合の方からお客さまにお詫びと無料入浴券をお渡しし、いつでもご利用いただけるよう説明していただきました。

原因・問題点

無料入浴券の取り扱い方と接遇。

87 簡易宿泊所で前払い金を返さない

ドヤ街の簡易宿泊所に1週間の宿泊料を前払いしましたが、住み心地が悪いので出ることにしました。返金を申出ましたが断られました。福祉事務所の口添えにもそういう慣習になっていると返してくれません。

苦情への対応

1週間の宿泊料10500円をお支払いいただきましたのに、1日宿泊しただけで退去されました。住み心地が悪いからとのことでしたが管理人としましては、どのように住み心地が悪いのか具体的に聞いて、お客さまの気持ちに沿うよう対応したいと思いましたがお話しいただけず残念でした。

簡易宿泊所では長い間の慣習で、お支払いいただいた宿泊料は返金しておりません。

お客さまから「宿泊居住証明書」には何の説明も書いてないと言われましたが、当宿泊所に泊まっておられることを証明するものなので今後も書くつもりはございません。

なお宿泊所には「支払われた宿泊料はお返ししません」と貼り紙をしています。

しかし今回は、当宿泊所の住み心地が悪いと云うお客さまの不満が原因であることを考慮して、残り6日分の宿泊料の返金に応じることにしました。

宿泊所周辺の環境などから暖かい配慮も望めますので、今後は臨機応変な対応をしていきたいと考えています。

原因・問題点

設備・サービス・環境などで良好な宿泊所を提供できなかった。

ワンポイント・アドバイス

お客さまの事情をよく聞いて、慣習にとられない接客対応が望めます。

88 理容店でストレートパーマをかけられシャンプーまで買わされた

理容店へカットに行ったのにストレートパーマをかけられ、パーマ代1万5000円と専用シャンプー3本分5400円も請求されました。事前にパーマ代が分かたら断りました。シャンプーまで売り付けるのは納得できません。

苦情への対応

お帰りになったお客さまから「かけるつもりがなかったストレートパーマをかけられ、シャンプーを押し売りされた」と苦情が寄せられました。

責任者が調べましたところ、初めてのお客さまで「上の髪だけのぼしたい」と注文されたことが分かりました。単に上の髪を短くしないでという意味でありましたのに、担当者はお客さまが少し癖毛であるのを見て勘違いし、「のぼすならストレートパーマがよいです」と薦めました。お客さまはストレートパーマは初めてであったのに、ストレートパーマについて十分な説明をせず、料金の提示もしないで、お客さまの十分な納得を得ないまま施術を行ってしまったことが分かりました。

またストレートパーマは髪が傷みますので、施術を受けられたお客さまの要望もあって専用のシャンプーをお薦めしています。決して押し売りするつもりは無いことをお話しました。お客さまには、担当理髪師の取った不適切な対応を反省しお詫びしました。

シャンプーは返品に応じ、パーマ料金のうち半額の7500円を返金することで納得していただきました。

今後はお客さまの注目を的確にとらえ、施術前にサービス内容の十分な説明と料金提示をするように従業員の教育を徹底したいと思います。また料金表示をより分かりやすく改めたいと考えています。

原因・問題点

サービス内容と料金の説明が不十分だった。

ワンポイント・アドバイス

お客さまの注文は十分に聞きましょう。