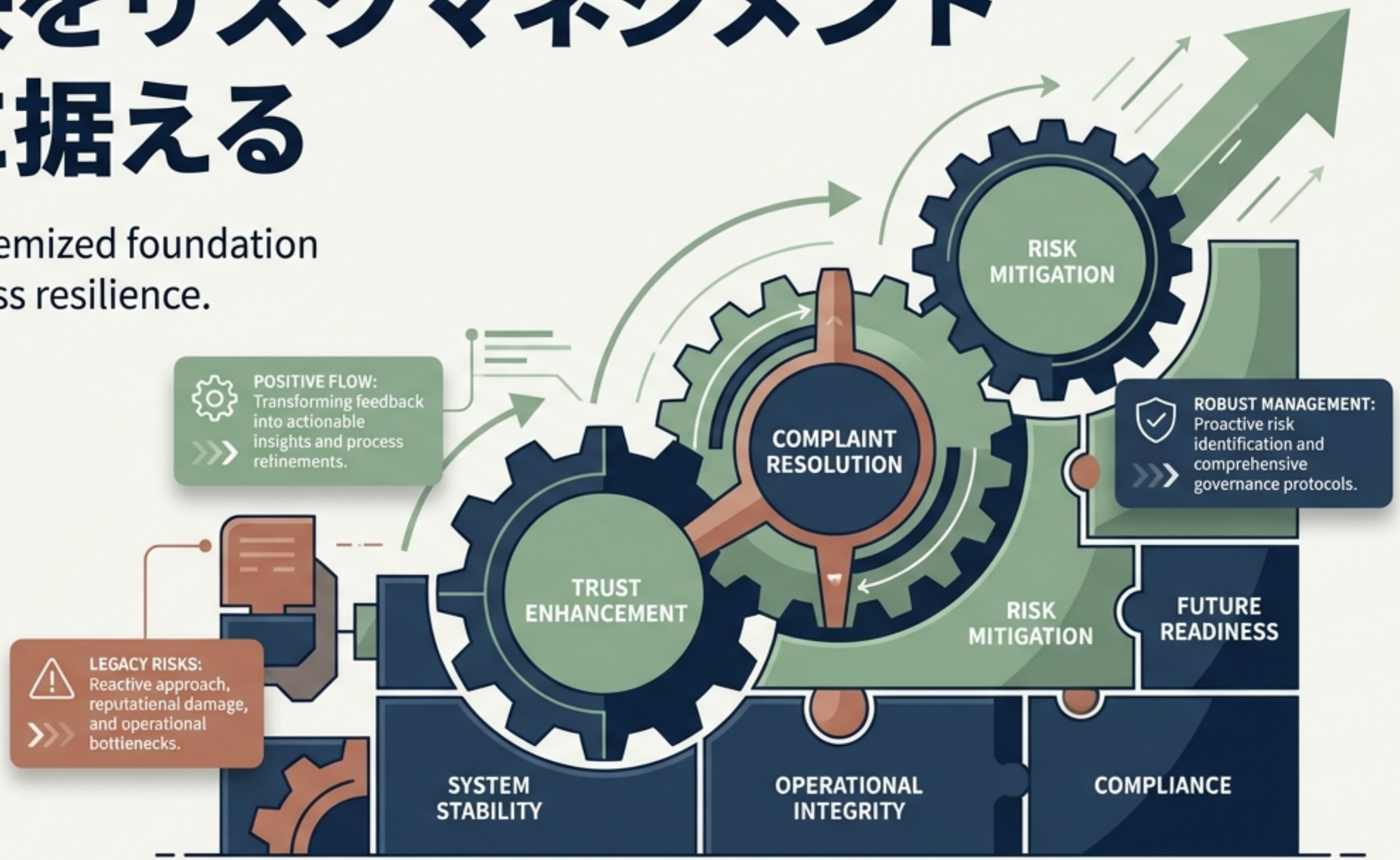
苦情解決をリスクマネジメントの中核に据える

Building a robust, systemized foundation for sustainable business resilience.



NotebookLM

苦情は「困った出来事」ではなく「運営改善の重要データ」である

謝罪中心の個別対応

属人化



改善提示までのシステム化

組織学習



対応の着地点は「謝罪」ではなく、納得可能な「再発防止策の提示」です。

NotebookLM

現場の属人的な対応が重大なリスクを増大させる



受付窓口が不明瞭

「誰に言えばいいか分からない」という利用者の不満。



初動の優先順位の欠如

担当者の感覚に依存し、対応スピードがばらつく。

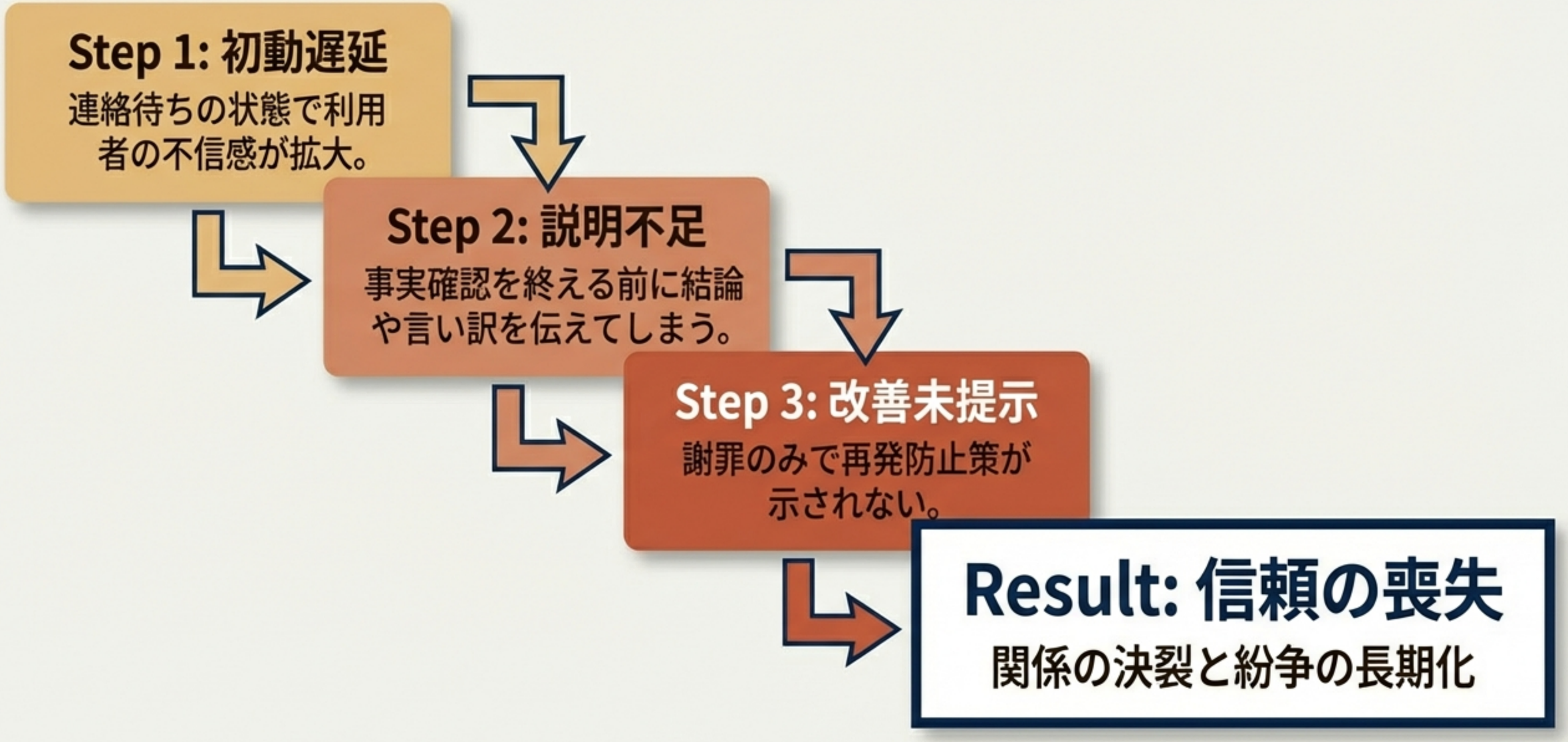


個別対応の限界

その場しのぎの謝罪で終わり、、根本原因が放置され再発する。

NotebookLM

初動の遅れと説明不足が致命的な信頼関係の悪化を招く



NotebookLM

属人化を脱却する苦情対応の5ステップ標準フロー



NotebookLM

発生から24時間以内の初動アクションがその後の信頼を決める



Step 1: ルール整備

受付窓口、記録様式、緊急度分類を
組織全体で統一する。

Step 2: 必須の初動対応

1. 受領連絡: 苦情を受け止めたことを最優先で伝える。
2. 事実確認方針の共有: いつまでに・どのように確認するかを約束する。
3. 暫定対応の提示: 最終結論が出るまでの間の安全・安心を確保する。

NotebookLM

ヒアリングでは「客観的事実」と「主観的解釈」を切り離す



事実 (Facts)

記録、日時、実際の行動。
客観的に証明可能なもの。



解釈 (Interpretation)

感情、推測、受け止め方。
主観的なもの。



関係者へのヒアリングと記録確認を徹底し、事実と解釈を混同せずに整理することで、
納得感のある合意形成を図る。

NotebookLM

納得可能な再発防止策を「具体的な行動計画」として提示する

Action Plan Task Card

責任者 (Who)



誰がその改善を
実行・管理するのか。

期限 (When)



いつまでにその改善を
完了させるのか。

検証方法 (How)



改善が本当に機能しているか
どうやって確認するのか。

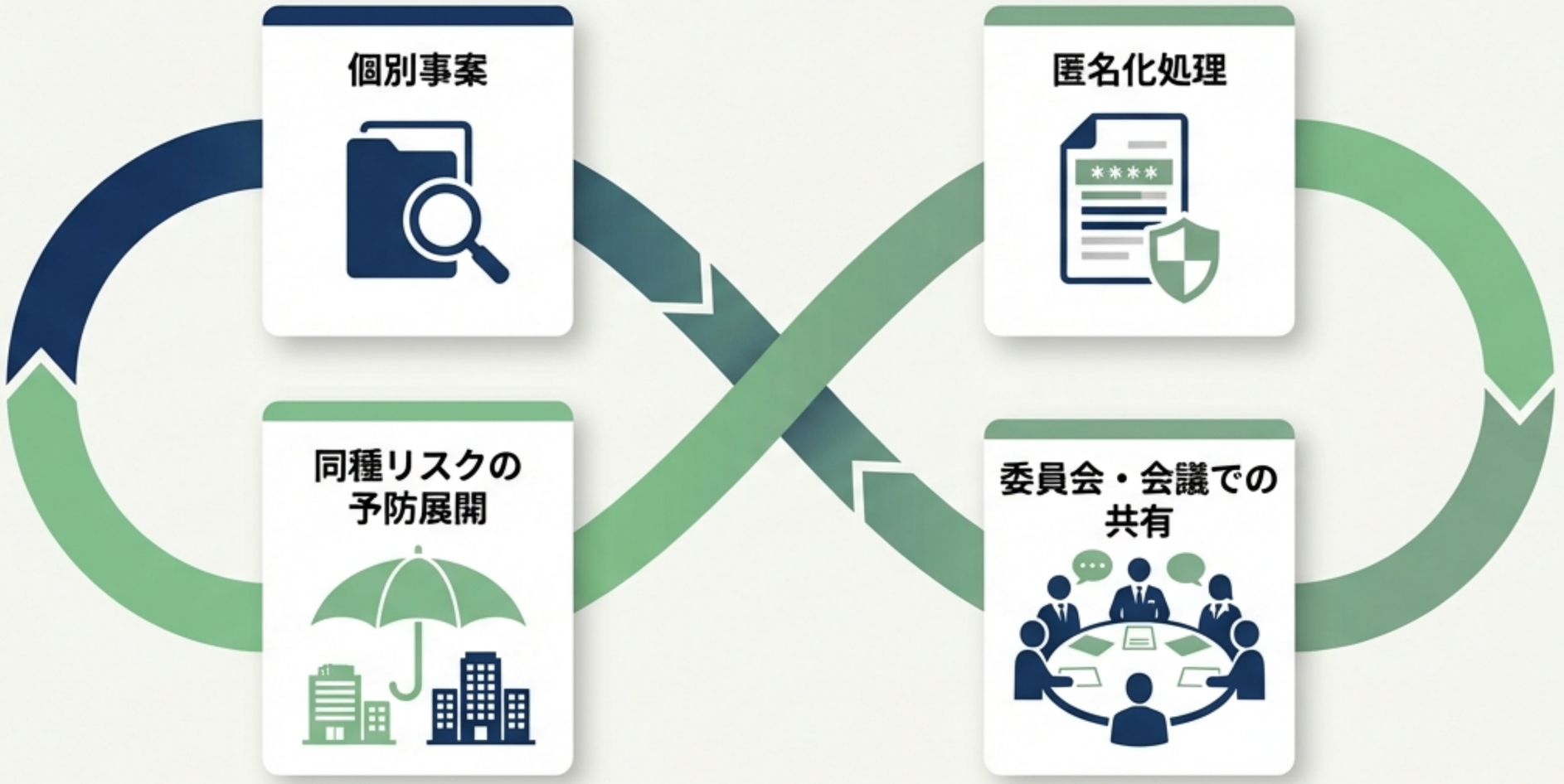
BIZ UDPGothic

「今後気をつけます」という精神論を排除し、
システムやルールの変更として実装する。

BIZ UDPGothic

NotebookLM

個別の対応履歴を組織全体の学習データへ変換する



苦情を「個人の失敗」として処理せず、匿名化した上で組織の資産として共有し、他部署での再発を未然に防ぐ。

NotebookLM

AD事業所の変革：個別対応から組織学習へのシフト

導入前（Before）



苦情対応が担当者ごとにばらつき、同じ問題の再発が継続。

実施内容（Action）



- 受付～改善までの標準フロー作成
- 24時間初動ルールの導入
- 月次苦情レビュー会議の実施

導入後（After）



初動対応速度が劇的に改善。
同種苦情の再発率が大幅に低下。

成功の核心は、個別対応を組織学習へ接続したこと。

NotebookLM

苦情対応を停滞させる3つの失敗パターンと回避策



感情対応だけで終わる

関係修復は必要だが、改善策がないと再発する



必ずプロセス改善をセットにする。



事実確認を急ぎすぎる

聞き取り不足で誤解が残り、新たな不満を生む



標準化された確認手順を遵守する。



共有を避ける

担当者が抱え込み組織学習が止まる



匿名化をルール化し、心理的安全性を担保して共有する。

NotebookLM

仕組みの定着を測る3つの重要評価指標（KPI）

初動対応率



24時間以内に初動対応した割合

目標値: 95%以上
計測: 月次

改善完了率



提示した改善策の期限内完了割合

目標値: 90%以上
計測: 月次

再発低減率



組織内における同種苦情の再発低減割合

目標値: 前四半期比改善
計測: 四半期

NotebookLM

自施設の現状を把握する5つの監査チェックリスト



- [ ] 苦情受付窓口が、利用者や家族に明示されている。
- [ ] 全ての受付記録が、統一されたフォーマットで保存されている。
- [ ] 24時間以内の初動対応履歴が、明確に残されている。
- [ ] 提示した改善策に対し、責任者と期限の管理が行われている。
- [ ] 匿名化された事案が、委員会等で組織共有された記録が存在する。

NotebookLM

苦情解決は信頼回復と再発防止を両立する運営機能である



苦情は避けるべきものではなく、サービス品質を磨くための試金石。初動、分析、改善、共有の4点を仕組み化し、真のリスクマネジメントを実現する。

NotebookLM