

飲食店における新型コロナウイルス（COVID-19） 感染予防対策を考えます 3

新型コロナウイルスの第4波を迎え、北海道でも札幌市を中心に、4/24～5/11の期間で**不要不急の外出や往來の自粛**などについて感染防止行動の実践が求められており、特に**飲食の場面**については下記の通りです。

● **飲食の場面**における**感染リスクを低減する行動**を実践しましょう

飲食の場面では、どうしてもマスクを外しがちとなり、飛沫飛散などにより感染リスクが高くなります。相手に感染させないためにも、食事は4人以内など少人数とし、長時間、深酒、大声を避け（黙食の推奨）、会話の際にはマスクを着用するという感染リスクを低減する行動を実践してください。
(北海道及び札幌市からのお願い)

このような中で、飲食店からのお客様への感染予防へのお願いに対し、**悪質なクレームの増加と過激化**が懸念されております。そこで、**コロナ禍のクレーム対応**について考えてみました。

■ 飲食店 クレーム一覧

感染予防の注意・お願いをしたら、拒否しきれられた例

- ・ マスクをするようにお願い
- ・ 体温測定をお願い
- ・ 体温が高いため、入店をお断り
- ・ ソーシャルディスタンスを守らないお客様を注意
- ・ ソーシャルディスタンスを守るため入場制限
- ・ マスクをテーブル上に置くのを注意
- ・ 話し声が大きく、下げてもらうようお願い
- ・ アルコール消毒をお願い

その他の問題行動の例

- ・ お酒を飲みながら大声で喧嘩しだす
- ・ マスクをしないで距離をとらず大声で話しかけられる
- ・ 従業員のマスクの仕方に文句
- ・ 従業員にマスクを外すよう強要

* 異物混入などの普通のクレームもコロナ禍で悪質化の恐れあり

■ クレーム対応 ① 店舗（会社の方針を決める）

従業員任せにせず、クレーム対応の方針を決め、対応方法のマニュアルを作成しましょう。個々の場面で、どうふるまえばいいか**具体的な台本**を用意しましょう。



■クレーム対応 ②初期対応が大事

多くの炎上クレームは初期対応の失敗、従業員の余計な一言がおお客様の怒りに火を注ぐこともあります。逆にいい対応ができれば、顧客満足につながる結果になります。

どんなクレームでも **まずは大事なお客様として話を聞きましょう。**「何を怒っているのか」、「どうしてそう思うのか」、同じ目線で考え、お気持ちを受け止めましょう。「話を聞いてもらった」「わかってくれた」だけで済むケースも多いです。

また場面によっては、一人ではなく二人で対応することも有効です。

寄り添う気持ちが表現できる言葉

「さようでしたか」
「失礼しました」
「承知しました」
「すみません」
「そうなんですね」



上から目線・反抗的・逃げ腰 のNGワード

「ですから」
「でも」
「だって」
「だから」



■クレーム対応 ③断る勇気を持つ 毅然とした態度で

感染予防の観点からも**初期対応は3分以内**。クレームが収まらず、態度や要求がヒートアップして、モンスターと化したときは、受け入れられない要求を丁重かつきっぱりとお断りしましょう。相手の土俵に乗らず、**冷静に公平性をもって対処しましょう。**

<例>



「混雑して、
密じゃないか！」

「お客様はそう感じていらっしゃるのですね」
「窓に近いこちらの席はいかがでしょう」
「当店では感染予防を徹底し、保健所の指導に沿って対応しております。ご理解いただければと存じます」
「ご納得いただけないかもしれませんが、ご理解ください。」
「お客様のご意見を、今後の運営に生かしますので、よろしければアンケートにご協力ください」



* 「家に謝りに来い」 → 感染予防の観点からお断りしましょう

最終的に「私どもではこれ以上、ご要望にお応えすることができません」ときっぱり断る

<その他 クレーム予防も大事>

クレームが発生しにくい店づくりを心がけましょう

- ・ (会社) の取り組みや方針を明文化し、**お客様の目に触れるようにする**
- ・ お客様への気配り・目配り・心配りが不可欠
- ・ クレームのサインを見逃さず、未然に防ぐレベルの高い接客を教育

<参考> 北海道HP 新型コロナウイルス対策サイト

ダイヤモンド社オンライン (株)エンゴシステム代表取締役 援川聡記事

「現場の悩みを知り尽くしたプロが教えるクレーム対応の教科書」 援川聡著 ダイヤモンド社他

お客様へ
コロナウイ
ルス感染予
防対策の
お願い

お問い合わせ先 ⇒

ご質問等ございましたら
お気軽にお問い合わせ下さい

株式会社エンバイロサービス
〒060-0005 札幌市中央区北5条西12丁目2
ベルックス北5ビルA館2階
TEL: 011-242-8288