



改めて確認しておきたい「クレーム対応」の基本

◆増えているクレーム

クレームに関しては、「顧客が苦情を企業に伝えるのは26件中1件」という測定結果（1984年）が有名で、この数字がいわばクレーム対応を行う上での常識ともなっています。しかし、現在、クレームの発生率は確実に上昇しており、あるリサーチによると、「4.63回に1回」（2012年）という結果も出ています。クレーム発生率が跳ね上がっている昨今、無用のトラブルを防ぐためには、今一度クレーム対応のやり方について見直しておく必要があります。

こうした状況を反映してか、クレーム対応をテーマとしたセミナー等も増えており、また、会社顧問として外部の実力のある苦情処理専門家を置く企業も急増しています。

◆「当たり前のことを当たり前にする」ことが大切

クレーム対応では、初期対応が最も大切です。そこで、「当たり前のことを当たり前にする」体制づくりが一番効果的なクレーム対応策となります。

例えば、次のこと等を社員の間で徹底しておきましょう。

- ・後回しは確実にクレームを悪化させるため、クレーム対応は最優先で行う
- ・応対する者により返答が異ならないようにクレーム対応方法の標準化（一元化）を行う
- ・引継ぎの際に確実な情報連携を行い、何度も同じことを聞かずに済むようにする
- ・クレームの原因究明を行うことができる場を設ける

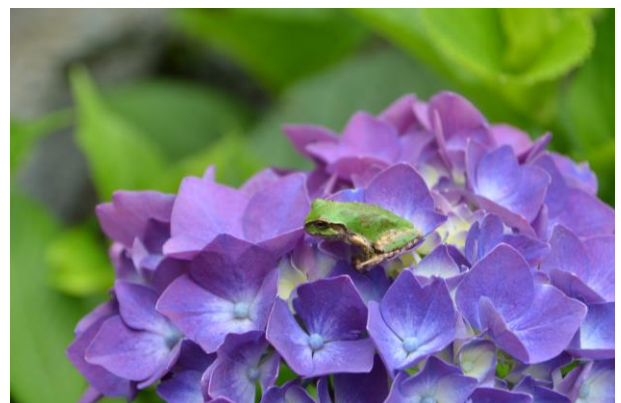
また、受けたクレームを記録に残し、情報を共有できるようにすることも効果的です。

このような体制を確立するためには、電話対応など、研修で教育することが必要となることもあります。

◆状況に応じた対応を

もちろん、中にはいわゆる「モンスター・クレマー」のような、対応に苦慮するクレームもあります。社内で対応が困難なハードクレームについては、弁護士や警察に解決を任せなければならないものもあります。

適宜、状況に応じた対応ができるようになれば、クレーム対応は万全と言えるでしょう。





人手不足産業でも採用できた事業所とできなかった事業所の違い

◆医療・福祉、建設業における人手不足が深刻

厚生労働省が発表した「人手不足産業における高卒求人への充足状況」によると、平成25年度の高卒者向け求人は、製造業、医療・福祉、建設業、卸売・小売業などで多かったですが、これらの産業の充足率をみると、医療・福祉で31.3%、建設業で34.2%と低く、人手不足の深刻化による充足率の向上が課題となっています。

◆採用できた事業所・できなかった事業所の差は？

充足率が低かった医療・福祉と建設業において、高卒求人票を用いて採用できた事業所とできなかった事業所の違いをみると、医療・福祉では、早期（平成25年7月末まで）に求人を出した事業所の割合が、採用できた事業所で77.2%、採用できなかった事業所で58.7%となり、差が見られました。

また、求人票に「採用・離職状況」の記載があった事業所の割合は、採用できた事業所で73.6%、採用できなかった事業所で60.4%となっています。

建設業でも、早期に求人を提出した事業所の割合については、採用できた事業所（69.2%）が採用できなかった事業所（45.1%）を大きく上回りました。

これらのことから、「早期の求人提出」、「求人票における積極的な情報提供」が充足に大きな影響を与えている要因と考えられます。

◆なぜ人が集まらないのか？

高校の進路指導担当教諭に対して、充足率の向上が課題となっている3産業（建設業、医療・福祉、宿泊業・飲食サービス業）に生徒が応募しない理由を聞いたところ、宿泊業・飲食サービス業では、「休日が少ない・労働時間が長い・勤務時間が不規則等、労働時間の問題」、建設業と医療・福祉では、「仕事がきつそう・面白くなさそう等、仕事内容（職種）の問題」という回答割合が高かったようです。

◆充足率向上のために必要な改善点

必要な改善点について、高校の進路指導担当教諭からの意見をまとめると、「医療・福祉」では、給与・休日・労働時間等労働条件を改善し、社会的評価・イメージを向上させる取組み、日勤・夜勤といった就業規則が不規則でも生活のリズムが崩れない配慮、OJTの充実と資格取得までの制度や支援の充実などが挙げられました。

「建設業」では、将来性やスキルアップのビジョンを示すことや、3Kのイメージを払拭する取組み、労働条件の改善、「宿泊業・飲食サービス業」では、長時間拘束される労働条件改善のための交代制シフトの導入や正社員としての仕事内容とキャリアアップの将来像を示すことなどが挙げられました。



7月の税務と労務の手続 [提出先・納付先]

10日

- 健保・厚年の月額算定基礎届の提出期限<7月1日現在> [年金事務所または健保組合]
- 源泉徴収税額・住民税特別徴収税額の納付 [郵便局または銀行]
- 特例による源泉徴収税額の納付<1月～6月分> [郵便局または銀行]
- 雇用保険被保険者資格取得届の提出<前月以降に採用した労働者がいる場合> [公共職業安定所]
- 労働保険一括有期事業開始届の提出<前月以降に一括有期事業を開始している場合> [労働基準監督署]
- 労働保険の今年度の概算保険料の申告と昨年度分の確定保険料の申告書の提出期限<年度更新> [労働基準監督署]
- 労働保険料の納付<延納第1期分> [郵便局または銀行]

15日

- 所得税予定納税額の減額承認申請<6月30日の現況>の提出 [税務署]
- 障害者・高齢者雇用状況報告書の提出 [公共職業安定所]

31日

- 所得税予定納税額の納付<第1期分> [郵便局または銀行]
- 労働者死傷病報告の提出<休業4日未満、4月～6月分> [労働基準監督署]
- 健保・厚年保険料の納付 [郵便局または銀行]
- 日雇健保印紙保険料受払報告書の提出 [年金事務所]
- 労働保険印紙保険料納付・納付計器使用状況報告書の提出 [公共職業安定所]
- 外国人雇用状況報告 (雇用保険の被保険者でない場合) <雇入れ・離職の翌月末日> [公共職業安定所]

平成26年7月1日 第127号 大羽労務管理事務所