

# クレーム対応

オフィスキャリア

1

## ～クレーム対応とは～

クレームを言ったださるお客様は氷山の一角。90%のお客様は黙って離れていきます。

クレーム対応の上手な会社はお客様の心を知っている会社。  
正しいクレーム対応を学び、「クレーム」を「信頼」に変えましょう。

### 【グッドマンの法則】

この法則によると「不満を感じて店にクレームを入れた後、店側の対応に満足した人」のリピート率は「クレームを出さずに立ち去った人のリピート率」よりも圧倒的に高かったとのこと。

この傾向は高額商品において顕著に見られ、不満を感じてもクレームを出さなかった人が高額商品をリピートする可能性が9%だったのに対し、迅速な対応に満足した顧客のリピート率は85%でした。

迅速で顧客が満足できる対応が、優良な顧客を維持することにつながるのです。

©COPYRIGHT © 2023 OFFICE CARRIER

2

2