

【重要】お客様からのクレーム対応について

2026 年 9 月 5 日

拝啓

貴社ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平素は「おたからや」チェーンの運営に多大なるご尽力をいただき、心より御礼申し上げます。

さて表題の件で、フランチャイズチェーン全体の秩序維持と、今後の「おたからや」のブランド価値を高めるための重要なお願いがございます。

昨今、一部の加盟店様でご売却したお客様から、弊社コールセンターへクレームのお電話をいただく機会が増えてきております。ということは、店舗に直接クレームを言っているお客様、不満だが言葉には出せないお客様（サイレントクレマー）を考えると多数のクレームが発生していると考えられます。お客様に満足していただいているとクレームは発生しません。また、クレームの対応の仕方を間違えると、そのお客様は二度と「おたからや」には来店されません。これは重大な機会損失になります。

今一度【買取営業マニュアルの見直し】【コンプライアンスの遵守】をしていただくとともに、

もし万が一クレームが発生した際の対応の仕方を再確認しましょう。

■クレーム発生時の対応の仕方。

① 初期対応

- ・まずはお客様の主張・希望を聞く。（否定しない）
- ・誠実に責任持って対応するという姿勢を見せる。
- ・その場での回答は避け、「事実関係を確認すること」「再度連絡すること」を伝えて一旦話を預かる。

② 事実関係の確認と責任者（オーナーや本部）に報告。

- ・お客様が言っている内容と実際に対応したスタッフの話を確認。
- ・オーナーや本部への報告と対応方法のすり合わせ。（ご不明点があれば本部 SV にご相談ください）

③ 本クレームの対応担当者と責任者を決める。

- ・担当者がコロコロ変わるとストレスになります。
- ・担当者がお客様と話して、収まりがつかなければ責任者が話す。

④ 初期対応から時間を掛けずにお客様へ連絡

- ・お客様の心理は時間が経てば《不安→不信→怒り》に変化します。
- ・お客様から催促が来る前に何らかの連絡を入れる。
- ・結論が出ていなくてもその旨を伝え、いつなら連絡ができるかを伝える。

⑤ 内容によっては書面を締結する。(本部にお問い合わせください)

■まとめ

クレームの対応の仕方ひとつで、そのお客様が今後來店されるかが決まります。いい対応をすると常連顧客になった例も少なくありません。

ですので、まずはクレームが発生しないように努めること、クレーム発生時は誠実かつスピーディに解決することを心掛けて運営していただけるようお願い申し上げます。

ご不明点がございましたら 加盟店サポート営業部 045-522-6766 までお問い合わせください

何卒よろしくお願いいたします。

敬具

2026 年 9 月 5 日

株式会社いーふらん

執行役員

FC 事業本部 加盟店開発営業部

部長代行 松村 翔大