

89 居酒屋の通路が狭くガラスが割れた

居酒屋の通路が狭い上に、片側にビール箱がつまれていたため、バランスを少し崩した時ガラス戸の方へつい倒れました。店ではガラス戸は心配ありませんと言っていたのに1万5000円の請求がきました。

苦情への対応

当店はチェーン店でしたので本部に申告しましたところ、本部から請求がお客さまにいったものでした。事故時お客さまから「弁償する必要があるのか」と聞かれましたので、店長は損害保険に入っていますから心配ありませんとお答えしたものです。

当店ではチェーン店には食材等の置き場など店内の整理整頓まで細かく指導しています。お客さまにご連絡し事故状況についてお話を伺い、その後再度店長に確認しましたところ、その時はたしかにお客さまがおっしゃる通りに、通路が通りづらかった状況だったことが分かりました。

お客さまが故意にガラス戸をこわされたのではなく、店内の状況がお客さまの事故を誘発させる要因があったことが確認できましたので、お客さまにお詫びするとともに請求は取下げました。

原因・問題点

店内の整理整頓不備による事故。

本部とチェーン店の連絡ミス及び調査不足。

90 車椅子のまま散髪がしたい

車椅子で理髪店へ行ったら、店が狭いからと断られました。受け入れてもらった店では大勢の手助けが必要で、毎回迷惑をかけていますが気持ちよく対応してもらっています。外出して車椅子のまま気楽に利用できるような理髪店を望んでいます。

苦情への対応

当店ではお客さまが車椅子で来店されますと、2人がかりで車椅子ごと持ち上げて入り口の段差を越えます。車椅子から理髪用の椅子に移っていただくときも皆で力を合わせます。

お客さまはそのつど迷惑をかけますと恐縮されますが、当店も施設のいたらなさを痛感し申し訳なく思っています。

お客さまは外出をして散髪すると気持ちがすっきりし、気分転換になるようで、訪問して散髪してくれる理容師よりも、当店をよく利用されます。

高齢者や身障者の方々も身ざれいにしたい、さっぱりしたい、外出したいと思っている方は多いと思われます。

早い機会に自動ドアに改造して、段差を無くしたいと考えています。また、車椅子のまま理髪ができるような設備を整えていきたいと思えます。

身体にハンディのあるお客さまを気持ちよく受け入れられる理髪店が増えるように、また何らかの方法で、理解ある店の情報提供がなされるように、地域の同業者の方々と話合っていきたいと考えています。

原因・問題点

バリアフリーも含めて車椅子で利用できる設備が少ない。

ワンポイント・アドバイス

高齢者や身障者に対する配慮が望まれます。

91 映画館の椅子の釘が出ていてスーツが破れた

映画館で座席を立とうとしたら、スーツの袖が椅子の釘に引っかかり破けました。係員は椅子を点検し事実を認めましたが、謝罪しただけです。これは弁償してもらえないのですか。

苦情への対応

お客さまが座った椅子の釘は既に修理済みでしたが、係員に確認したところ、たしかに釘が出ていて、スーツが引っかかり破れたことが分かりました。

そこでお客さまのスーツをお預かりし、かけはぎ専門業者に補修を依頼しました。さいわい補修後には、お客さまから着用できると了解していただきましたので、お詫びしてお渡ししました。もし補修ができなかった場合は、時価で弁償も考えておりました。

今回の件を契機に、従業員に苦情などの報告書を作成させ、必ず責任者に情報が伝わるシステムに改善いたしました。

また万一お客さまが事故に遭えば、当館の責任問題になります。従業員の教育とともに、今後は椅子や改段を含め、館内全体の定期点検を重要項目にいたしました。

原因・問題点

設備の点検不備と、係員の判断ミス。

ワンポイント・アドバイス

場内設備の不備が原因で、お客さまが怪我をしたり洋服や持ち物に損害が出れば、映画館側に責任があります。従業員にも、このことを周知徹底する必要があります。

92 銭湯の浴槽の階段で滑った

銭湯のジャグジーの浴槽の階段で滑り、足をすりむき、捻挫しました。店の人に病院に行くように言われ行きました。しかし、それ以後銭湯からは、連絡もなく突然保険会社の人 came ました。誠意が全く見られません。

苦情への対応

当店では、1ヶ月前に改装し新しくジャグジーを取り入れました。

改築にあたり、各所の銭湯を見学したり、専門家とも充分検討しました。しかし、このような結果になり残念でした。

ジャグジーの泡で浴槽の中がよく見えず、また階段は浴槽の広さの関係で、多少段差が深かったのが原因でした。

危険防止のため、早選手すりをつけ、快適にご利用いただくことにしました。さらに「注意、段差あり」と表示をしました。

お客さまには、保険会社まかせにしていたことのお詫びと病状をお伺いに行き、さらに手すりの設置など説明しご了解をいただきました。

事故が起きたときの対応については、銭湯は近隣の方の利用により成り立っていますので、保険会社まかせでなく、心配りが必要だったことが分かりました。今後は、お客さまの身になって、対処していかなければならないと思いました。

原因・問題点

ジャグジーの泡で浴槽の中が見えにくく、安全性の配慮が欠如。

けが人に対する心配り。

ワンポイント・アドバイス

保険に加入してるからと、安心して保険会社まかせでは、お客さまに心は伝わりません。誠意を持ってことにあたりましょう。

93 銭湯の構造に問題があるのではないか

銭湯の浴槽の縁を子供が上り、埋め込み式ライトをこわしました。さいわい怪我はありませんでしたが、構造に問題があるのではないのでしょうか。

苦情への対応

連絡を受けて、早速現場に行きました。お子さんに怪我はなく—安心いたしました。

当店では、建物が老朽化したので、改築の折り若い人にもご利用いただきたく、照明の一部を換えました。

浴槽の縁を広くして、そこにライトを埋め込みました。ご利用いただきましたお客さまには、湯気の中に、淡いライトが浮かびとても気分がよいと評判が良かったものですから、安心していました。

しかし、今回このような事故が起きたことは、誠に申し訳なくお詫びいたしました。

構造につきましては、充分検討しましたが、まさかそのような場所にお子さんが、上るとは考えていませんでした。たしかに、浴槽の縁は広く小さなお子さんでしたら、上ることができます。

設計時にお客さまの年齢などを考え、デザインだけでなく安全性をも考えたものにすべきでした。

そこで、専門家の方と検討し、浴槽の縁を丸みを持たせるようにし、上れないようにしました。さらに、「上っては危険」という掲示をしました。

原因・問題点

設計時にデザイン追求のみで安全性の配慮がなかった。

ワンポイント・アドバイス

銭湯は、小さな子供から、高齢者まで多くの方が利用します、くつろぎの場であると共に、安心して利用できることが第一です。