

令和7年度「お客さまからの苦情・ご意見・ご要望」についての報告

苦情解決制度において協会が実施するすべてのサービスに係る苦情を積極的に受け止め、解決に向けて取り組みました。いただいた苦情・ご意見・ご相談・ご要望等を毎月集計し、原因等を各事業所とともに共有し、研修などに生かし、協会全体のサービスの質の向上に努めました。

□ 苦情の動向

令和7年度「各事業所」及び「お客様相談室」で対応した苦情件数は、179件（令和6年度255件 前年度比約30%減少）でした。全体件数は大幅に減少し、総合的には改善傾向が見られました。一方で、「職員の接遇」「説明・情報提供」「サービス不十分」といった「対人対応・コミュニケーション」の苦情は増加しています。これに対し、「専門的スキル」「運転」「法人・事業所への不満」などは大幅に減少しており、技術面・組織面の取組が成果を上げていることが確認できました。

□ 苦情集計を踏まえた接遇向上に向けた取組

事業所での苦情集計において「職員の接遇」に関する件数が増加したことを受け、令和7年度より接遇力向上を目的とした研修を新たに実施しました。基本マナーの習得やロールプレイを通じて、より実践的な接遇力の向上を図りました。