



■危機管理について 「事故やトラブル」

突然ですが質問です。「ここ最近、事故やクレーム、トラブルが増えた」と感じる方はいらっしゃいますでしょうか？

いかがでしょうか。この傾向が全ての事業者に当てはまっていないことを祈るばかりですが、事案は確実に増えているように思います。

事故に関して言えば、これまで「事故」として認識されていなかったような小さな事故も、安全意識の高まりにおいて「事故」として扱われる傾向にあります。これは事業者にとってもお客様にとっても良いことではありますが、他方で事故件数増加というテニス事業におけるリスク増の側面を持ち合わせることとなります。近年は事業者サイドのみならず、お客様も事故や保険、賠償責任に関する知識も豊富になり、昔のように「怪我は自己責任」で済ませられるものではなくなりました。事故の扱いは後戻りできないところまで来ています。

ではどうするか。予防に努めることが最善策になります。安全管理体制をより強固に構築し、「ヒヤリ、ハッと」の事故を減らしていくことが重要になるのです。

クレームはいかがでしょう。これも増加の傾向にあると思われます。また Web の普及により、意見、評価や発言の場も増えました。利用者にとっては要望やクレームを言いやすい環境も増えて来ています。クレームには、事業者側に落ち度があるもの、お客様の感性や都合によるもの、様々なケースがあります。事業者に落ち度があるものは誠心誠意謝罪し、改善に努めるのみですが、対応の難しい理不尽なクレームもあります。その対応は平行線を辿り、終始、利用者側が強い態度であることが多くあります。

そこで何が起るか。スタッフの疲弊です。スタッフはお客様に誠心誠意対応しようと努めますので、なんとかご理解いただけるよう接します。しかし継続的に責められ、場合によっては個人の尊厳を傷つけられるような言葉を浴びせられ、仕事や接客対応が怖くなったり、最悪の場合は精神的な病気になってしまう場合もあります。

事業者はお客様の快適な利用はもちろんですが、従業員の安全を守る義務もあります。クレーム対応をひとりの担当者任せきりにせず、チームで当たることや、お客様のご要望が正当であるかなどを判断し、要求が限度を超えたものであると判断した場合は、お断りするなどの判断も必要です。

近年は、カスタマーハラスメントという言葉もありますが、そのラインは明確ではありません。そのガイドラインを定め、事業者としてお客様、従業員双方を守る体制が必要ではないでしょうか。

保険商品開発の中で、弁護士費用負担特約がついた保険も増えました。以前では考えられなかった訴訟も増加傾向にあります。私たちの運営する施設が、心身の健康を提供できるような、より快適なものであるために、様々な危機に関する備え（予防的体制構築）は、より重要になっています。

発足当初はコート上での事故予防、対応が中心だった安全委員会も、多様化する事業上の危機対応の要素が増えました。これも時代の流れであり必要なことです。

そういったことも踏まえ、2020年2月4日（火）に「クレーム対応セミナー」を開催いたします。ぜひ運営にお役立てください。

■感染症にご注意ください！

気温が下がり、空気が乾燥する冬は、感染症の季節です。

定番のインフルエンザに加え、最近ではノロウイルスなどの感染も猛威を振るうようになりました。たくさんの人が集まるテニス施設は、感染拡大の場所になりやすいものです。また、スタッフ間での感染は運営の大きなり

スクともなります。正しい知識と適切な予防法・対応で、感染症予防につとめましょう。

1. 消毒薬の設置

施設入り口・洗面所に消毒用アルコールを設置し、入

場者に必ず消毒をしていただきます。もちろんスタッフも同様です。

2. 手洗い・うがいの徹底を

こまめな手洗い、うがいを推奨しましょう。まずは流水、石鹼による手洗い、そしてアルコール消毒です。洗面台付近への啓蒙ポスター等も効果的です。スタッフにも同様に徹底しましょう。

3. 適切な対処法を

ノロウイルスは突然の嘔吐を伴う場合が少なくありません。嘔吐物等は感染源になりますので、適切な処置をしましょう。

・嘔吐物を処理する際は、使い捨ての手袋、マスク、ビ

ニールを着用します。

- ・布やペーパータオルなどで、外側から内側に向けて、静かに拭き取ります。
- ・使用した布やペーパータオルなどは、すぐにビニール袋に入れ密閉して処分します。
- ・嘔吐物が付着していた床とその周囲は、0.10%次亜塩素酸ナトリウムを染み込ませた布やペーパータオルなどで覆うか、浸すようにして拭いてください。(アルコール消毒液では効果はありません)

～緊急用セット設置例～

ノロウイルスなどによる突然の嘔吐などはコート上でも起こる可能性があります。特にジュニア会員などはギリギリまで我慢してしまうこともあります。そのような場合に備え、ある都内インドアスクールでは、緊急用セットをコート毎に設置していますのでご紹介いたします。

緊急用セット・内容物と値段の目安

プラスチックケース ￥100

次亜塩素酸ナトリウムうすめ液 ￥1,000 以下

マスク ￥100

キッチンペーパー ￥100

嘔吐用エチケット袋 厚手の紙袋にビニール袋をかぶせホッチキスで止めたもの

ケースのふた ￥100

ボトル (薄め液を入れる容器)

ビニール手袋 ￥100

雑巾・タオル 複数枚



適切な対応、日々の努力で感染を防止しましょう。

