

1 旅館で予約が取れていないと言われた

旅行の出発日が近づいたので旅館に予約確認の電話をしたら、「予約はありません満室です」と言われました。切符の手配もしており困っています。

苦情への対応

お客さまからの確認の電話に「そのような名前は見当たりませんので予約は受けておりません、満室です」と、通り一遍に答えてしまいました。お客さまの事情をよく聞いて適切な対処をするべきでした。

再度記録を調べましたが、予約の申込みは受けておりませんでした。

しかし当館の帳場と、どのような電話のやり取りがあったのか、お客さまに聞きましたところ、帳場が単なる問い合わせと勘違いした可能性も考えられることが分かりました。

お客さまのお困りの事情も配慮して、帳場のミスとして対処することにいたしました。

宿泊約款では、旅館がお客さまに契約した客室を提供できないときは、お客さまの了解を得て、できる限り同一条件による他の宿泊施設を斡旋する規定になっていますので、当館が近くの他の旅館を手配して納得していただきました。

お客さまはいろいろと問い合わせしてから予約をなさる場合もあれば、問い合わせだけで終わる場合もあります。予約をされるのかされないのかの確認、予約をされる場合は必要事項の復唱記録、キャンセル料の説明など、間違いの生じにくいマニュアルの整備が必要であると反省し、早速実行することにいたしました。また予約確認書を郵送するサービスも考慮したいと考えています。

原因・問題点

宿泊予約時の確認不足。

ワンポイント・アドバイス

電話での申込みは特に注意が大切です。

2 レストランに問合わせただけなのに請求された

旅行先での昼食用レストランを探すため1ヶ月前に電話で数軒問い合わせをし、そのうちの1軒に予約を入れ旅行をしました。

その後別のレストランから、電話があり20人分代金を支払えと言われましたが予約はしていません。

苦情への対応

お問合せの電話があった時はアルバイトが対応しました。念のため電話番号とお名前をお聞きしましたが、それが手違いで予約となっていました。

当日は定休日でしたがせっかく、遠い所から旅行にお見えになるのでもと、20人分の食事を用意しておりました。

お客さまのご連絡先を聞いていたのに、再確認をしなかった責任があり請求はしないことにしました。

お客さまには不愉快な気持ちにさせたことをお詫びし、またご旅行の際にはお立寄りくださるようお話ししました。

原因・問題点

問い合わせと予約についての従業員教育。

予約の確認をしなかった。

ワンポイント・アドバイス

電話予約の受付マニュアルを整備しましょう。

3 有効期間中なのに使えないと言われた銭湯の回数券

銭湯で回数券を出したところ、有効期限がまだ残っているのに、経営者が変わったので使用できないと言われました。経営者が変わったからといって使用できないのはおかしいのではないのでしょうか。

苦情への対応

前の経営者から居抜きで譲渡を受けました。譲渡時、回数券を発行していることは分かっていましたが、すべては帳簿には記載されていませんでした。前の経営者からは発行枚数は記載分のみの説明を受けていましたが、後日乱発していたことが分かりました。

私どもでも前の経営者について調査不足の責任も感じております。そこでお客さまへの対応について検討してしていました。

お客さまがストレス解消や健康のためにせっかくご利用いただけ、またこれからの長いおつきあいを考え、回数券については、引続きご利用いただくことにしました。

従業員の対応について調べてたところ、回数券の取り扱いについて検討中のことを、従業員が、先走ったことにつながったものと分かりました。

お客さまには、事情を説明し、お詫びすると共に今後も気持ちよくご利用いただけるように、新たに無料入浴券をお渡しし、納得いただきました。なお、店内には、回数券の取り扱いについては有効期限内は利用できずと掲示しました。

さらに、社内での連絡システムの再構築と徹底を図るようにマニュアルを作製しました。

原因・問題点

前の経営者からの譲渡時の調査不足。

社内の連絡システムの不徹底。

ワンポイント・アドバイス

譲受人の過失責任が問われることもあります。

4 指定時間に喫茶店のコーヒーが届かなかった

近所の喫茶店に、来客会議用にコーヒー25人分を、午後3時前に届けるように頼みました。ところが3時を過ぎても来ないので、催促してもハッキリせず、結局会議終了後に届けられました。約束を守ってくれないと当方の信用にもかかわります。

苦情への対応

当日は当店の仕入れの車が事故に遭い、また短時間に店内に多数のお客さまが集中したため、材料が不足して、ご指定の時間に遅れてしまいました。

お客さまから催促のお電話をいただいたとき、すぐお届けできるつもりで事情説明も遅れましたが、その時点で率直に事情をお知らせした方がよかったと反省しています。

会議には遅れてしまいましたが、せめて社内で飲んでいただければと思い、コーヒーを届けました。ただ今回の件は当店に責任がありますので、不手際をお詫びし、いただいた代金は返金させていただきました。

今後は、たとえアクシデントが起きても、店内のお客さまにオーダーストップをさせていただくなど種々の方法をとって、予約のお客さまの迷惑を最小限にするように臨機応変の対応を検討いたしました。

原因・問題点

アクシデントに対応が遅れ、指定時間に遅れた。

ワンポイント・アドバイス

指定時間に遅れれば、お客さまがキャンセルすることも考えられます。できる限り早く事情を説明する必要があります。

5 前払いした後断ったら旅館からキャンセル料を請求された

出発当日は大雪警報が出ていたので旅行を中止し、4人の宿泊代を前払いしていた旅館をキャンセルしました。宿泊申込みをしたときは、違約金について説明が無かったのに5割のキャンセル料を請求されました。納得できません。

苦情への対応

宿泊約款では、申込金を前払いし、お客さまの都合で宿泊をキャンセルされた場合、申込み時にキャンセル料の説明がなくても、キャンセル料が発生します。お客さまから「本日の宿泊は中止します」と連絡が入ったとき、従業員は「当日のキャンセルなので約款どおり5割いただくことになっています」とお答えしました。しかし、その折もつと丁寧に説明し、キャンセルの理由をお聞きすべきでした。また前もって天気予報を調べておくことも必要であったと反省しています。

当口はその後他の宿泊予約のお客さまから、相次いでキャンセルの申出が続きました。この事態に当館では、本日は大雪警報が出て電車も止まったために宿泊を断念されたのであって、お客さまの都合によるキャンセルではないということが分かりました。お客さまにはこの状況を説明して、キャンセル料はいただかないこととし、全額返金することにいたしました。

これを機にお客さまが天災などやむを得ない事情で宿泊できない場合の取り扱いを、事業者団体の方々と共に検討したいと思います。

またトラブルを避けるために、申込金をいただかない場合と同様に、申込み時にキャンセル料について説明することにいたします。

原因・問題点

交通機関マヒに対するマニュアルがなかった。

ワンポイント・アドバイス

トラブルを避けるために申込金をいただく場合もキャンセル料について説明しましょう。

6 川下りのついた旅館の宿泊をやめたら違約金を請求された

雑誌記事を見て予約した川下りとセットの旅館の宿泊を、3日前にキャンセルしました。宿泊料は2割、川下りは3割のキャンセル料を請求されました。申込み時に宿泊料も川下りにについてもキャンセル料の説明は聞いていません。

苦情への対応

当旅館としましては2名さまで3日前の解約となり、宿泊約款により2割の違約金を請求しました。しかし帳場がお客さまの宿泊の申込み時に、解約したときの違約金支払い義務について説明をしていませんと、違約金を申し受けることができません(宿泊約款)。

今回お客さまからの申出を聞いて責任者が調べてみました。しかしお客さまの申込みを受付けた者が、違約金支払い義務について説明してあったかどうか確認することはできませんでした。

また川下りツアーは別に申込みを済ませている関係で、宿泊約款とは関係なく違約金が発生します。しかしお客さまのご指摘どおり、雑誌には違約金について記載されておらず、当旅館でも説明したか否か確認できませんでした。

従いましてこの契約は、事前に説明が無かったということで、宿泊料も川下りツアーも共に違約金の請求をしないことにいたしました。

今後は、申込み受け時には必ず違約金の説明をして記録に残すことを従業員に徹底し、お客さまへは申込みの確認書を発送することにいたしました。

また雑誌記事にはキャンセル料について訂正記事を入れてもらうことにいたしました。

原因・問題点

雑誌の宣伝記事に違約金について書いてなかった。

申込み受け時に違約金の説明をしたか否か不明。

ワンポイント・アドバイス

申込金をいただかない場合は、申込み時に違約金の説明をしていないと違約金を申し受けることができませんので必ず説明しましょう。

7 バーを予約してキャンセルしたらキャンセル料を請求された

半月後の送別会のため勤務先の近くのバーを予約しました。でも3日後に事情が変わりキャンセルを言ったら、キャンセル料2万円を請求されました。そんな話は聞いていません。

苦情への対応

当店は貸切の予約を承っております。貸切の予約の際には、キャンセルに備えキャンセル料を設けています。予約日の3日から2週間前までのキャンセル料は、たしかに2万円になっています。とりわけ3月・4月や年末・年始は繁忙期ですので、規定どおりキャンセル料をいただいています。

本来は予約のときにこの説明をするのですが、今回予約を受付けた者は「説明したはず」と申しますがハッキリしませんでした。またキャンセルの申出の際にも、応対した者が説明不足でした。

そこで今後はトラブル防止のために、予約のお客さまには、口頭の説明に加えて予約の確認書を渡し、確認書にはキャンセル料の表示をすることにしました。

今回のお客さまには、当店の説明不足であったということで、キャンセル料はいただかないことを申し上げ納得していただきました。

原因・問題点

キャンセル料について事前説明がない。

ワンポイント・アドバイス

予約には予約書を出し、キャンセル料を表示するとトラブル防止になります。