

# スクール運営の達人 テクニック集

テーマ	顧客管理		No.2
タイトル	<b>ご不満による退会、事情のある退会に適切に対応しましょう。</b>		
(課題)			
<p>「退会したい」という申し出があった。事情を尋ねるとだいたい「多忙」。  「状況が変わるかもしれないし、学習途中のコース料金も無駄になりませんから、休会がよろしいのでは？」  ほとんどこのパターンで対応し、休会期間終了前になっても連絡して意思確認をしていない。</p>			
(考え方)			
<p>1 ご不満による退会を止めるのは非常に困難です。  「多忙」というお客様のほとんどは「自分の期待、課題を解決してくれない」という不満が蓄積した結果、決断して申し出ていらっしゃる。日々のカウンセリングやケア不足、ご不満が解消しなかった、信頼を失う出来事があって対応が後手になった……こうした退会は「なにがなんでも止めて休会にする」といった対応をするのではなく、ご不満を抱くに至る正確な経緯を伺い、今後の改善につなげるべきです。退会理由に「サービス・インストラクションへの不満による退会」と書くのは勇気がいりますが、ぜひそう受け止めて記入しましょう。</p> <p>2、退会より休会のほうが「確実に」メリットがあるなら正確にお伝えしましょう。  ほんとうにスケジュールの立たない多忙な状況になった場合、退会せずに休会するのが最善でしょうか。事情を正確に伺い、サポートやアドバイスを受けて、教室設備を利用していただけるとのメリットと比較していただきましょう。</p> <p>3、他に大きな課題を抱えている方には配慮しましょう。  「他のことが考えられない！」という大きな課題に直面すれば、一旦学業を中断しようという決断をするのは当然です。ご親族の介護、急な身辺の変化、検査入院を控えている、出産などが代表的な例でしょう。お客様本位の立場で考えれば、御本人の意思を尊重すべき理由であることも納得できるでしょう。</p>			
(行動例)			
<p>退会のご希望があった場合、「ご身辺に何か困ったことがあったのではないかと想像して、親身にお話を伺いましょう。インストラクションや内容へのご不満を伺ったなら、正当な事由である限り、即座に本心からお詫びすべきです。正当な理由は、分析や想像を交えず客観的に書きましょう。</p>			