

# 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>			