

クレームマニュアル

	Q	A
入会手続きについて	1 入会して利用したが(1～2回利用済み)退会したいです。	ご利用いただき会員権利が発生しているため、継続期間中はできかねます。
	2 未成年(18歳未満)が入会できないのがなぜですか。	24時間営業による安全面や万が一お怪我をされた際の責任問題もございますので、ご遠慮いただいております。
	3 親権者の同意書が親が離れているため書いてもらえません。	法令遵守に則り、同意書の記入をお願いしております。
	4 何故クレジットカードのみの登録なのか、持っていません。	クレジットカードの保有されている事も一部の信用として会員権利の付与基準にしています。
	5 2ヶ月間無料のオプションを付けたくありません。	全ての会員の皆様にまずはご体験いただく事を目的にしております。
	6 年会費はなぜ発生するのか。	セキュリティ管理施設メンテナンス料として、会員の皆様からいただいております。
	7 システムの不具合で決済が2重に発生してはどうしますか。	大変申し訳ございません。返金させていただきます。(場合によってはオプションなど無料対応。)
	8 利用規約に納得いきません。	ご納得いただけない場合はご入会いただけませんので、ご納得の上ご入会をお願い致します。
	9 契約時に初期費用が2ヶ月分かかるのが納得できません。	ご入会時には契約いただくお客様皆様から2ヶ月分いただいておりますので、ご了承ください。
	10 スタッフによって書っていることが違います。	大変申し訳御座いません。今後はこのようなことが内容に社内教育を徹底させていただきます。
退会手続きについて	11 入会したが引越すために在籍条件を緩和してください。	お客様のご都合での対応は行っておりません。違約金をお支払いいただく事で退会可能でございます。
	12 違約金の根拠を教えてください。納得いかない。	入会時のCP割引相当額を違約金として充てさせていただいております。
	13 1回も利用してなくて会費を支払うのが納得いきません。	ご利用の有無に限らず会員権利が発生しており、お支払いをお願いしています。
	14 退会したはずなのに、月会費が請求されています。	大変申し訳ございません。〇〇な手違いによって処理ができておりませんでした。早急に返金いたします。
	15 クリーングオフが適用されないのは可笑しいです。	スポーツジムのご契約は特定商取引法に該当しないためクーリングオフの適用外となります。
	16 当月で退会できないのが納得いきません。(申請日を過ぎた方)	当施設での諸手続き申請期限は会員の皆様をお願いしておりますので、ご了承ください。
	17 電話で解約できない理由がわからない。	言った言わないによる齟齬がないよう会員マイページよりお願いしています。
	18 コロナ流行で退会したが、違約金を払わなければならないのはなぜか。	ご契約時の条件に基づき違約金はいただいておりますのでご了承ください。
	19 解約金額がスタッフに言われた説明と異なります。	ご説明が不足しており申し訳ございません。お客様からいただいたお声を真摯に受け止め改善します。
	20 規約退会にされたが納得いかない。	利用規約にも記載がありますが、当施設が会員として認められない場合にご退会いただいております。
各種手続きについて	21 2ヶ月無料で付帯されたオプションが請求されている(3ヶ月経過)	大変申し訳ございません。〇〇な手違いによって処理ができておりませんでした。早急に返金いたします。
	22 未納通知が来たが、施設利用していないのにお金を払いたくない。	ご利用の有無に限らず会員権利が発生しており、お支払いをお願いしています。
	23 プラン変更で在籍期間が再カウントでリセットされるのが納得いかない。	在籍いただく事で特別価格の月会費でご利用いただけます。ご了承ください。
	24 契約していないオプションが契約されている。	大変申し訳ございません。〇〇な手違いによって処理されておりました。早急に変更いたします。
	25 今すぐに返金が必要でないのか。	大変恐縮ですが、クレジット決済会社との兼ね合いで返金対応に時間を要します。ご理解いただけますと幸いです。
	26 休会なのにロッカーの料金が取られるのが納得いかない。	休会中もロッカーの場所を使用している状態になるため、一度ご解約いただければと思います。
	27 休会時でも年会費が請求されるのはなぜか。	休会制度規約により休会を利用された月においても、年会費は通常通りにご請求させていただきます。
	28 再入会しようとしたが、入会できないと言われた。	お客様のご利用歴に〇〇があり、当施設での再入会はできかねます。
	29 休会がずっとできないのはなぜですか。	休会制度規約により連続3ヶ月までとさせていただきます。1ヶ月以上通常会員利用後、再度休会の申請は可能です。
	30 一回も使用していないのに請求されました。	ご契約いただいている場合、毎月料金は発生致します。ご理解のほどお願い致します。
施設利用について	31 施設が汚い。	大変申し訳ございません。運営状況を見直し真摯に受け止め運営改善いたします。
	32 〇〇ジムにはあるマシン・備品がない。	当施設では設置予定が現状はありませんが、今後の運営に検討させていただきます。
	33 アルコール除菌をしない利用者が気になる。	皆様にご協力のお願いをしていますが、スタッフの施設巡回時にそのような方がいましたらお声がけさせていただきます。
	34 匂いがキツイお客さんがいる対応してほしい。	スタッフよりご対応させていただきます。(該当のお客様にはシャツの定期的な交換をお願いする)
	35 トレーニング中に他のお客さんから話しかけられて困ります。	スタッフよりご対応させていただきます。(特定の方の名前を出さずに話しかけるのを嫌がられているのを伝える。)
	36 グループ利用されている方々が威圧的に感じます。	スタッフよりご対応させていただきます。(大人数でのご利用は他のお客様が利用しづらい空間になるためご遠慮ください。)
	37 マシン不具合で利用中に怪我をした、どうしてくれるのか。	大変申し訳ございません。マシンメーカーへ原因確認と治療代金を負担させていただきます。(施設の過失の場合)
	38 長時間マシンを独占している人がいる。	スタッフよりご対応させていただきます。(お待ちのお客様もいらっしゃいますので、譲り合つてのご利用をお願い致します。)
	39 湿度の管理がなっていない、どうなるのか。	大変申し訳御座いません。24～26度で設定しておりますので、日々の確認を再度徹底致します。
	40 寒い/暑い施設温度管理がどうなっているのか。	24～26度で設定しておりますので、いつでも同じコンディションでトレーニングいただけます。
サービスについて	41 スタッフ同士がフロントに固まって話してばかりいる。	大変申し訳ございません。弊社のマネジメント不足です。いただいたお声を真摯に受け止め運営改善をします。
	42 接客接遇がなっていない。	大変申し訳ございません。弊社の教育不足です。いただいたお声を真摯に受け止め運営改善をします。
	43 身だしなみが悪い。	大変申し訳ございません。弊社の教育不足です。いただいたお声を真摯に受け止め運営改善をします。
	44 マシン指導を受けたいが、スタッフが忙しそうで聞けない。	大変申し訳ございません。お気軽にお声がけいただけるようサポート体制を見直します。
	45 スタッフからしつこく話しかけられるのが嫌です。	ご不快な思いをお客様にさせてしまい申し訳ございません。該当スタッフへ注意し改善いたします。
	46 スタッフが特定の会員さんにだけ対応しているのが気になる。	ご不快な思いをお客様にさせてしまい申し訳ございません。該当スタッフへ注意し改善いたします。
	47 常駐時間だがスタッフがいない。	大変申し訳ございません。運営体制を見直しします。
	48 SNSで勝手にスタッフからDMが送られてきて困っています。	大変申し訳ございません。該当スタッフに指導の上、お客様にご迷惑がからないように改善させていただきます。
	49 電話しても電話が繋がらない。	大変申し訳ございません。お問い合わせ状況により繋がりがりづらい時間帯がございます。別フォームからお問い合わせ可能ですので、こちらからもご連絡をお待ちしております。
	50 スタッフが利用していてマシンが使えない。	大変申し訳ございません。該当スタッフに指導の上、お客様にご迷惑がからないように改善させていただきます。
アプリについて	51 〇〇という機能を追加してほしい。	ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見は今後のアプリアップデートの際に参考にさせていただきます。
	52 〇〇の機能を改善してほしい。	ご意見いただきありがとうございます。いただいたご意見は今後のアプリアップデートの際に参考にさせていただきます。