

カスタマーハラスメント対応研修

■ねらい

昨今表面化し、増加傾向にある*カスタマーハラスメント（カスハラ）に対し、適切な対応が取れるように基礎知識を学び、応対面のスキルアップと、組織としてどのような体制を構築すべきか（安全配慮義務の観点）を確認します。

*カスタマーハラスメント：顧客等からの暴行、脅迫、ひどい暴言、不当な要求等の著しい迷惑行為（令和元年6月に労働施策総合推進法等が改正され、職場におけるパワーハラスメント防止のために雇用管理上必要な措置を講じることが事業主の義務となりました）

■テーマ概要

対象：店長・サービスマネージャー・リーダー、本部（お客様対応）窓口担当者の方

時間：1日（5時間）

人数：20名

■カリキュラム一例

内 容

1. クレーム対応全体の流れを再確認（現場での一次対応を中心に）

（1）クレーム対応を行うにあたっての心構え（CSの観点で誠実な対応）

（2）クレーム対応の全体像と基本的な対応方法

①はじめが肝心！確実な受付を！

②話を「聞く」に徹する（その中で、効果的に質問できるか）

③事実関係の把握・明確化

④メモ（記録）と社内共有

⑤お客さまの「話」に着目する（事実・不満・意見・要求）

※カスタマーハラスメントに発展させないことを念頭に解説

2. カスタマーハラスメントとは何か

（1）定義について（厚生労働省）

（2）具体的なタイプと対処法（ディスカッション・ロールプレイ）

※心構えや考え方、自らを守る方法

（3）カスタマーハラスメントの判断基準

※責任の有無・損害との因果関係・要求行為の正当性・要求内容の対価性
・要求内容と原因との関連性

3. 企業が具体的に取り組むべき、カスタマーハラスメント対策

（1）カスタマーハラスメントに関する企業の責任（関係法令）

（2）現状の取り組みについて確認（チェックシート&ディスカッション）

（3）事前準備（基本方針・基本姿勢の明確化、従業員のための相談対応体制の整備、対応マニュアルの作成、従業員への研修）

（4）実際に起こった際の対応（事実関係の正確な確認と事案への対応、従業員への配慮措置、再発防止のための取り組み実施）

4. ケーススタディ

事例をもとに具体的に考える

※設定した事例に基づき、実践形式のロールプレイング等を行い、対応力を養う