

# カスタマーハラスメント研修

## ■ねらい

クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解する  
クレームカスタマーハラスメント事案が発生した際の対応方法を学ぶ

## ■テーマ概要

対象：新人、若手社員  
時間：2時間  
人数：20名

## ■カリキュラム一例

### 内 容

#### 1. クレームとは

～カスタマーハラスメントのもとになるクレームを理解する～  
(1) 苦情とクレームの違い  
(2) クレームが発生する要因とは  
(3) クレーマーってどんな人？

#### 2. クレーム対応の基本ステップ

～初期対応の基本を理解する～  
(1) クレーム対応の基本4つのステップを確認しよう  
(2) 責任者不在時の対応手順  
(3) ミニロールプレイング演習  
(4) していい対応してはいけない対応

#### 3. カスタマーハラスメントとは

～カスタマーハラスメントを理解する～  
(1) クレームとカスハラの違い  
(2) カスタマーハラスメントとは  
(3) カスハラに該当しうる犯罪行為の例  
(4) 実録：カスハラ事例検討  
実際にあったカスタマーハラスメント事例をもとに、対応方法を検討してみよう

#### 4. 組織対応の重要性

～クレームカスハラは組織で対応しよう～  
(1) 組織対応のPOINT  
(2) サポートに入る時の注意点  
(3) 未然防止再発防止を目指そう

#### 5. クレームの活かし方

～ピンチはチャンス！～  
(1) クレームから学び、顧客からの信頼リピーターを獲得しよう  
(2) グッドマンの法則 クレームから生まれたヒット商品