

カスタマーハラスメント対応・対策研修

【カスタマーハラスメントと対応の重要性】

カスタマーハラスメント(以下「カスハラ」と略記)とは、顧客による嫌がらせのことを指します。これは、*「顧客等からのクレーム・言動のうち、要求の内容の妥当性に照らして、要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、労働者の就業関係が害されるもの」と定義されています。

*『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』(厚生労働省)より

行き過ぎた不当・悪質なクレームは、従業員に過度に精神的ストレスを感じさせるとともに、通常の業務に支障が出るケースも見られるなど、企業や組織に金銭、時間、精神的な苦痛等、多大な損失を招くことが想定されます。企業は不当・悪質なクレーム(いわゆるカスタマーハラスメント)に対して、今後は組織として職員を守る対応や具体的な対策が求められています。

本研修では、カスハラの基本知識(クレームとの違い・定義、カスタマーハラスメントの特質や背景の理解)から、カスタマーハラスメントを起こさない、また直面した際の対応スキル習得や組織として対策迄を含めて、各役割階層において、カスタマーハラスメントの防止・対応・対策を現実の事例や問題から考えて、実践的に役立つ研修として企画いたしました。

■カスタマーハラスメント対応研修(顧客対応をする社員向け)

◇ねらい:カスタマーハラスメントの理解を深め、見極めをして、基本的な対応できる力を習得する

◇対象者:顧客と直接接するサービス職、営業職、販売職、お客様相談室、各職種の管理者、等

◇プログラム:講義と実習ワークを交えて実施致します。

1. カスタマーハラスメントとは
①カスタマーハラスメントとは(その定義、具体的な内容) ②カスタマーハラスメントの判断基準 ③クレームとカスタマーハラスメントの違い ④カスタマーハラスメントで生じる影響(従業員・企業・他の顧客) 等
2. カスタマーハラスメントを防止するために
①対応スキルの向上(仕事に誇りを持ち、常にスキルアップを心かける) ②業務の意味・意図の理解を深め、サービスの向上を図る ③クレーム対応スキルの向上(クレームからカスタマーハラスメントに繋がるケースを防ぎます) ・傾聴して情報収集 ・対話のポイントとお詫びのポイント など ④不当な要求に(カスタマーハラスメント)の基本的な対応 ・状況を正確に把握するためのポイント ・ハラスメント行為別の対応ポイント(実際の事例をもとに考えます)
3. 心が疲弊しないための3つのポイント
①意識・捉え方を変える～レジリエンスを高める ②協力体制を作る(チーム・職場としての協力、会社組織としての対応) ③お互いを承認・褒め合う職場風土を作る

※セミナーの目的、対象者等に合わせて具体的なプログラムのご提案をさせていただきます。

セミナー時間も半日(4時間)から1日(7時間)とご要望に合わせてご対応可能です。

■カスタマーハラスメント防止・対策研修（管理監督職向け）

- ◇目的: 1. カスタマーハラスメントについての基礎知識を身に付け、対策の重要性を理解する
2. カスタマーハラスメントの防止と対応策、管理者としての適切なサポート方法を学ぶ
3. カスタマーハラスメントに対しての組織的対応・対策を具体的に考える

◇対象者 : 顧客対応を伴う業務を管理する管理職、リーダー職等

◇プログラム: 講義と実習ワークを交えて実施致します。

1. カスタマーハラスメントについての実態、背景、定義を理解する
(1)カスハラとクレームの違い (2)カスハラと判断される基準 ①要求内容の妥当性 ②手段の社会通念との相当性 ③就業環境への影響 (3)各業界・業種におけるカスハラの現状と背景
2. カスタマーハラスメント起さない顧客対応の仕方、その指導のポイント
(1)事例(カスハラ発生事例の演習)に基づく意見交換、発表 * 事例についてどう思うか/自分ならどう対応するか/事例における問題点は/ 事例を通してカスハラを起こさない言動を考える (2)カスハラを起こさない対応の基本(顧客対応のスキル向上)とその指導方法のポイント
3. カスタマーハラスメントへの対処、対応の仕方
(1)カスハラ(不当な要求、過度な嫌がらせ)への基本的な対応 (2)具体的事例における対処方法を考える
4. カスタマーハラスメントへの組織的な対応、対策とその実施
(1)組織的な顧客対応力の向上(顧客対応マニュアルの検討と作成等) (2)組織・職場としてのカスハラ対応の指針・ルール作り ①自職場でのカスハラケース・場面 ②自職場における判断基準設定 ③具体的な対応手順の作成 ④作成したルールの活用方法

※セミナーの目的、対象者等に合わせて具体的なプログラムのご提案をさせていただきます。
セミナー時間は半日(4時間)から1日(7時間)とご要望に合わせてご対応が可能です。

■カスタマーハラスメント研修をより効果的なものにするために

【カスタマーハラスメント対応研修】は、従業員がカスタマーハラスメントへの基礎的な対応力を習得する内容のものです。可能な限り、顧客対応・サービスを必要とする全従業員が受講し、また定期的実施することが重要です。このようにして組織的な対応のベースをつくと共に実際の具体例に応じたより実践的なセミナー、またそもそもクレーム等を発生させない顧客サービスのレベルアップへの取組みも重要なアプローチとなります。

そのためには、以下の様なセミナー(研修)プログラムの検討、企画実施も効果的です。

【実践的なプログラムの企画実施の検討】

- 自社における悪質なクレームの具体的な内容の定義と実例を作成する
- カスタマーハラスメントの実際事例(起こった内容と判断基準)
- 苦情対応の基本的な流れ、ルール作成、見直し
- 各実際事例における顧客対応の注意点
- 実際事例からケーススタディの作成(セミナー資料として活用)

※上記の幾つかの実践ポイントや対応ルールを整理作成して**【実践セミナー】**を企画提案致します。
また、管理者等の**【二次対応者セミナー】**の企画実施もご提案致します。

【顧客サービスレベルアップ研修】

クレームやカスタマーハラスメントが発生しないように又はクレームがハラスメント行為までに到らないような顧客サービスの基本を徹底してレベルアップを図るセミナーです。

以下の各ポイントを基にして、顧客サービスの対応をする社員ひとり一人はもとより、職場全体、組織としての対応力も高めていきます。

- 顧客サービスの基本の考え方
- ホスピタリティ(お客様ひとり一人のニーズを限りなく満たす)
- 適切な顧客対応スキルの習得
 - 【第1段階】 お客様への基本サービス
 - 【第2段階】 ホスピタリティ
 - 【第3段階】 会社(組織、職場)全員でできている
- 顧客サービスへの職場の協力体制と組織的対応
- 不平、不満、クレームを訴えるお客様を「モノ言うリピーター」にするために

問合せ先:株式会社インタフェース 札幌市中央区大通西 28 丁目 1-2 円山公園ビル 4F

電話 011-632-7815 FAX 011-632-7816 Eメール info@interface-h.co.jp