

アジェンダ

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）の基本
2. カスタマーハラスメントの種類
- 3. カスタマーハラスメントを防止するために**
4. カスタマーハラスメントが発生した際の対応
5. カスタマーハラスメントケーススタディ
6. 現場で実践すること

カスタマーハラスメントを防止するために

クレームにならないような接遇を行う

カスタマーハラスメントの中には、最初はちょっとしたクレームであるケースも多い

➡ まずはクレームにならないような接遇を行うことが重要



カスタマーハラスメントを防止するために

クレームが激しくならないような対応を行う

クレームになった場合には、以下の手順で対応する

クレーム対応の基本手順

STEP1

相手の気持ちを想像し・共感する

STEP2

気持ちを込めてお詫びする

STEP3

相手の主張を理解する

STEP4

原因と今後の対応を伝える

STEP1 相手の気持ちを想像し・共感する

まずは相手がどのような気持ちでいるのかを想像し、共感する



いったいいつまで待たせるんだ！？
こっちは急いでいるんだよ！！



この後、重要な予定があるのかもしれない。急いでいるときに待たされたら、誰でもイライラしてしまうだろう。

【クレームを言う人の気持ち】

- ・自分の要求を通したい
- ・相手に謝罪してほしい
- ・自分の気持ちを理解してもらいたい

STEP2 気持ちを込めてお詫びする

ただお詫びの言葉を述べるのではなく、
気持ちを込めてお詫びする



お待たせしてしまい誠に申し訳ございません。

【お詫びをする際のポイント】

- ・ 第一声でお詫びをする
- ・ 自分に非がないと思ってもお詫びをする

STEP3 相手の主張を理解する

お詫びをした後は、相手の話をしっかりと聴き、相手の主張を理解するように努める

【相手の主張を理解するためのポイント】

- ・ 相手の話をしっかりと聴く
(相手の目を見る、あいづちを打つ、話を遮らない、言い訳をしない)
- ・ 話を聴きながら頭の中で整理する
- ・ 不明点については質問する
(低姿勢で、言葉選びに注意する)



STEP4 原因と今後の対応を伝える

相手の主張をしっかりと聴いた後に、
考え得る原因と今後の対応について伝える



この度はご迷惑をおかけして申し訳ございません。
原因としましては、本日が連休明けということもあり、いつもより混雑していたためです。
あと5分程度で対応させていただけるかと存じます。また今後は、通常よりお待たせしてしまう場合には、できる限り受付時にその旨をお伝えするようにいたします。
この度は誠に申し訳ございませんでした。



相手の話を聴く前にこちらの言い分を伝えないようにする

演習

これまでに自分が行ったクレーム対応について、うまくいったケースと、うまくいかなかったケースの両方を挙げ、それぞれ何が良かったか、または悪かったかを書き出してみましよう。

自分の考え

他の参加者から出た意見

SAMPLE

アジェンダ

1. カスタマーハラスメント（カスハラ）の基本
2. カスタマーハラスメントの種類
3. カスタマーハラスメントを防止するために
4. カスタマーハラスメントが発生した際の対応
- 5. カスタマーハラスメントケーススタディ**
6. 現場で実践すること

ケーススタディ

以下の文章を読んでください。

あなたは窓口対応を行う部署で働く若手社員です。ある日、後輩のAさんが一人の利用者からクレームを受けていることに気がつきました。

利用者「
Aさん「
利用者「
Aさん「
利用者「

SAMPLE

Aさんは
それどこ

利用者「こつなつたらSNS上で悪い評判を流してやるからな。それが嫌なら慰謝料を払え。今日中に用意しろ！」

あなたはどうかしようと思いましたが、ここで自分が口出しをしては火に油を注ぐと思い、そのままAさんに対応を任せて、他の業務を行いました。

ケーススタディ

あなたはどのように対応すべきだったでしょうか。思いつく限り書き出してください。

自分の考え

他の参加者から出た意見

SAMPLE