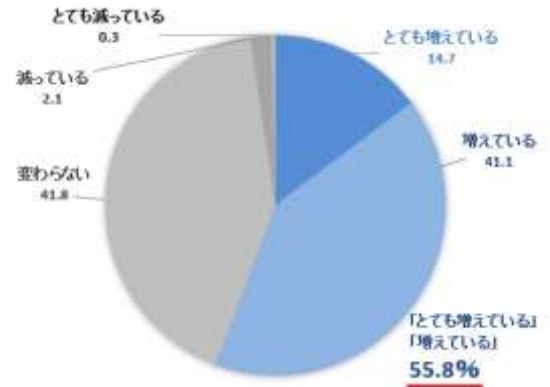


カスハラ撃退クレーム対応マニュアルのご提案

- 厚労省が悪質クレームを「職場のパワハラに類するもの」と位置づけ、国際労働機関も悪質クレームをハラスメントの対象としました。カスタマーハラスメント（カスハラ）から働き手を守るために、組織による対策が求められています。

- お客様対応で働く方へのアンケート結果によると、半数以上の方はカスハラが増加していると回答。8割以上が「業務に影響がある」と感じ、「休職・退職リスク」にもつながるとの結果でした。（カスタマーハラスメント実態調査 2019(株)エス・ピー・ネットワーク参考）

人手不足のなか、懸命に人材を育成してもカスハラに潰されてしまう職員、従業員も多いのです。



- クレーム対応の最前線に立ち続けて思う、カスハラ解決策は「対応者個人のスキルアップ」「対応方針（断る指針）の明確化」「組織一丸となるための連絡窓口などの整備」が挙げられます。
そのためには、現場⇄組織ともに役立つマニュアルの作成が必要不可欠です。

クレーム対応の相棒・エンゴシステムと

クレーム対応マニュアルをつくりませんか？

- ☑ **すでにマニュアルはあるが共通認識が得られておらず、実践的でない。**
→ ポイントを押さえた構成で、現場に合わせた実践的マニュアルを作成します。
- ☑ **経験の少ない新人にも周知させ、現場全体の底上げ・強化をしたい。**
→ 過去に実際にあった事例とその解決法を盛り込み、具体的マニュアルを作成します。
- ☑ **予測できないクレームに対しての備えもほしい。**
→ クレーム対応コンサルティングの実績から想定できる、難クレームの事例を盛り込みます。
- ☑ **内容は理解したが、いざというときにうまく対応できるかが不安。**
→ ご要望に応じて、マニュアル制作後の講習・ロールプレイングなども実施いたします。

※お問い合わせはHPのメールフォームからご連絡ください