

P.3
SPRING法人会員に聞いた!
カスハラ対策のリアル

P.4~
省庁・業界・産別の
垣根を越えた
カスハラ対策
UAゼンセン

P.7~
企業と消費者が
“お互いさま”に
尊重できる社会へ
日本カスタマーハラスメント
対応協会

特集

カスタマーハラスメントを 考える

～企業とお客さまが共に尊重し合える社会を目指して～

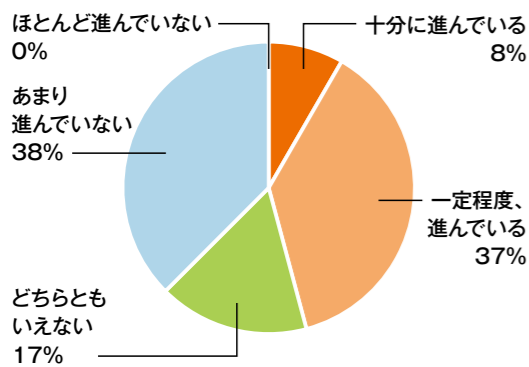
顧客や取引先からの暴言や不当な要求をはじめ、暴行、脅迫といった著しい迷惑行為(以下カスタマーハラスメント(カスハラ))は、従業員に過度な精神的ストレスを与え、休職や離職につながるなど、企業活動そのものに大きな損失を与えています。特に顧客接点の多いサービス産業において避けては通れない課題です。今年の政府による「骨太の方針」にもカスハラ対策が盛り込まれるとともに、法制化に向けた検討も進んでおり、今や個別企業での対応を超えた大きなうねりが起きていると言えます。今号の特集では、企業と消費者(顧客)がお互いに信頼し、尊重し合える社会を目指して、働く人たちがカスハラから守るためにどんな対策が必要なのか、具体的な取り組みや考え方を紹介いたします。

SPRING法人会員に聞いた!
カスハラ対策のリアル

今回の特集にあたり、SPRING法人会員(143組織)を対象に、現状のカスハラ対策に関するアンケート調査を行い、24組織から回答いただきました。そのリアルな課題感や取り組みをご紹介します。

多かった
意見

Q1 カスハラ対策は、
どのくらい進んでいる?



Q2 カスハラ関連で抱えている問題は?

ガイドラインの整備・社内の体制について

- 職場により温度差があり、現場対応に判断を委ねている部分が多く、社内全体の認識・課題共有に足踏みしている状況。
 - BtoB、BtoC両方の業態があり、全社統一したカスハラ方針の策定が難しい。
 - ガイドラインが確立されていない。

現場の対応・従業員のケアについて

- 対応研修を実施するも、実際には毅然とした対応を取ることは困難であるケースも多数存在。
- カスハラ対応による業務負担が接客業の不人気につながりかねない。長期の雇用にも影響がある。
 - 対応が長時間となった場合、精神面への影響や長時間拘束されたことによる生産性低下が発生。

Q3 カスハラ判断基準は?

社内で明確な判断基準を共有

- 厚生労働省が発表しているマニュアルに則り判断している。
 - ①要求が社会通念に照らして理不尽 ②要求態度に問題がある ③当社従業員に困惑・不快を与える行為と定義し、それぞれに具体例を示している。
 - 暴言や罵声があった場合、注意して3回続いたら対応を終了する。
 - 対応に30分以上かかる場合。

判断基準が明確に定められていない

- 原則としてクライアントの判断基準となるため、当社では明確に定められない。
- 明確な判断基準が社内規定されておらず、今後作成予定。

Q4 カスハラ対策で特に効果を感じた、
または印象に残ったものは?

実際の現場で行っている対策

- 一定ラインを超え、カスハラと判断した場合は、接客スタッフではなく防犯担当等が毅然とした態度で対応を行う。
- 電話対応に関してはすべて通話録音する。
- 防犯カメラの設置。

対策方法を組織内で共有

- マニュアルができたことで、万が一、カスハラ対応が必要な場合でも落ち着いて行動できる安心感がある。
- 法務担当によるWEB教育と簡単な習熟度テストを行っている。
- カスハラとは具体的にどのような内容であるか定義づけし、対応指針を定めた。
- 迷惑行為の抑止に努めることを社内報で提言。
- マネージャーや店舗管理者に年3回の講習を行ったことで、カスハラにあった際に、現場判断で警察を呼ぶなど早々に対応ができるようになった。

vol. 36
Jul.
2024

SERVICE
INNOVATION
REPORT

サービス イノベーション レポート



Spring View Point

カスタマーハラスメントを考える
～企業とお客さまが共に
尊重し合える社会を目指して～

会員の皆様には、日頃よりご支援を賜り、誠にありがとうございます。今回は、サービス産業の生産性向上を考える上で見逃すことのできないカスタマーハラスメント(カスハラ)について、企業側としてのアプローチ方法や、企業とお客さまが共に尊重し合える社会に向けた取り組みを特集いたします。

した。労働組合の立場からカスハラ対策の法制化を目指すUAゼンセン、カスハラ行為者を分析し、企業のカスハラ対策を支援する日本カスタマーハラスメント対応協会にお話を伺いました。そして、SPRING法人会員の皆様に協力いただいたカスハラ対策に関するアンケート調査結果も紹介しております。

Report JCSIでは、JCSI顧客満足スコアの上昇率TOP5企業の取り組みについて、生産性分析レポートでは、生産性評価要因の国際比較についてまとめました。引き続き、会員ならびにご関係各位のご支援、ご協力を賜りますよう、よろしくお願いいたします。

目次

Contents

特集

カスタマーハラスメントを考える
～企業とお客さまが共に
尊重し合える社会を目指して～…………… 3

イベント・レポート

第5回日本サービス大賞 応募説明会 …………… 10
業務マニュアルで業務改善!
～業務仕組み化プログラムのご紹介～…………… 11

Report JCSI

JCSI顧客満足スコアの
上昇率TOP5企業の取り組み …………… 12

生産性分析レポート

国際的にみて低い日本の労働生産性 …………… 14

活動報告 PickUp

新任幹事のご紹介/
2024年度SPRING Café 始動! …………… 15

インフォメーション

SPRING Caféのご案内 …………… 16

本誌掲載記事の転載、複写・複製(デジタル化含む)を当協議会の許諾なく行うことを禁じます。