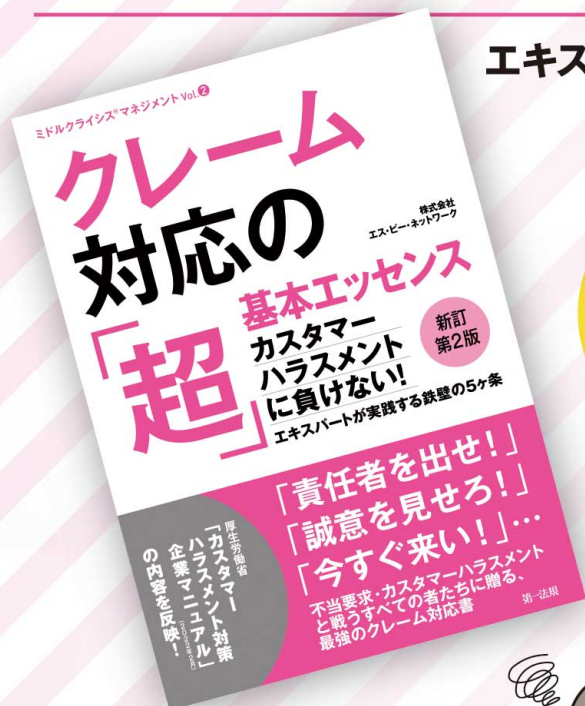


クレーム対応の「超」基本エッセンス カスタマーハラスメントに負けない!

新訂
第2版

エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条



「従業員のストレスを軽減する!」
「離職を防ぐ!」
「悪質なクレームから会社を守る!」

株式会社エス・ピー・ネットワーク 著

A5判・354頁

定価:3,080円(本体:2,800円+税10%)

顧客対応の
基本的な「型」を
知りたい



悪質クレーム、
不当要求への対応が
難しい

「お客様の声」と「不当要求」の見極めができるようになり、
担当者と会社を守る指針と実践行動がわかる!

- 誰でも、そしてどんな組織でも実践できる「顧客満足を損なわない」クレーム・不当要求対応の「型」がわかるようになる。
- 厚生労働省「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」(2022年2月公表)の内容を反映。企業として求められる従業員管理、組織内の安全配慮義務、ストレス対策等がわかる!
- 代表的な不当要求への対応例として新たにケーススタディを記載。ケーススタディを通じ、実践的なカスタマー対応がわかるようになる。



第一法規

東京都港区南青山2-11-17 〒107-8560
<https://www.daiichihoki.co.jp>

Tel. 0120-203-694
Fax. 0120-302-640

CONTENTS

はじめに

第1部 基本編

序章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条の趣旨

～顧客対応を取り巻く社会環境の変化を踏まえて～

- 一、なぜ顧客対応、特に悪質クレーム、不当要求対応が難しく感じられてしまうのか
- 1. 顧客対応の現場における「迷い」の要因
- 2. どんな事例でも対応できる基本～私たちの顧客対応に関する考え方と本書の内容

危機管理的顧客対応指針5ヶ条

第1章 危機管理的顧客対応指針5ヶ条による不当要求対応の実践ノウハウ

- 1. 顧客対応における初期対応の実態
- 2. 危機管理対応指針5ヶ条の概要と意義
- 3. 初期対応の重要性と意義～何事も始めが肝心。顧客対応も同じ！
- 4. 初期対応における3つの基本（第3条）
- 5. お客様の「話」の4つの要素
- 6. 要求の内容を見極めるための5つの基準
- 7. クレームと不当要求の2分類
- 8. 不当要求対応の極意

第2章 不当要求あるあるへの対応例

- 1. 「おまえじゃ話にならない、上司（社長、役員等の決裁権者）を出せ」と要求された場合の対応
- 2. 初期対応において、相手から「今すぐ回答しろ」と急かされたが、対応方針について上司等に確認したい場合の対応
- 3. 初期対応において、お客様から執拗に書面（詫言状や補償の約束）を要求されていて、書かないと帰らせてもらえないという場合の対応
- 4. お客様の極めて主観的、好みの問題でクレームがついた（モンスター系クレマー）場合の対応～現代的クレマーへの対応
- 5. 「誠意を見せろ」と執拗に迫られ、困った場合の対応
- 6. 「不当要求あるある」と5ヶ条の使い方

第3章 電子メールやインターネット上での顧客対応に関する留意点

- 1. 電子メールでのクレーム対応やインターネット上での顧客対応
- 2. 文字コミュニケーションの特性を踏まえた顧客対応指針～電子メールでの顧客対応を視野に
- 3. 現代的事象への対応～テレビやインターネットでのCMへの批判等への対応の考え方

第4章 企業が整備すべきカスタマーハラスメント対策

- 1. はじめに
- 2. カスタマーハラスメントとは
- 3. カスタマーハラスメント対策の重要性
- 4. 企業として整備・推進すべきカスタマーハラスメント対策

第5章 顧客対応リスクの変化を踏まえた戦略的視点と危機管理的顧客対応指針5ヶ条の内部統制的意義

- 1. 顧客対応リスクの「経営リスク化」
- 2. 経営的視点～顧客対応にかかる組織体制の強化・充実に資する危機管理的顧客対応指針5ヶ条

第2部 事例編

クレーム対応・実践ケーススタディ（事例1～7）

最後に～皆様へのお願い

参考文献

危機管理的顧客対応指針5ヶ条

第1条

初期対応は慎重かつ冷静に対処せよ。

【初期対応の重要性】

顧客対応においては、初期対応が勝負を決する。初期対応は極めて重要な局面であり、慎重かつ冷静に対処せよ。

第2条

「クレーム」と「不当要求」は似て非なるもの。

対応時は考え方を切り替えよ。

【クレーム、不当要求の2分類】

お客様の声は、企業の経営上プラスに活用すべき「クレーム」と、ロスを生む「不当要求」の2つに分類できる。両者の対応の考え方はまったく異なる。

第3条

初期対応では3つの基本を徹底せよ。

【初期対応における3つの基本】

初期対応にすべきことは、たったの3つ。迷ったときは3つの基本に立ち戻れ。

第4条

お客様の「話」は4つの要素の使い分けを意識せよ。

【お客様の「話」の4つの要素】

お客様の「話」は次の4つの要素から成り立つ。その使い分けを意識することで、対応方針は自ずと定まる。

- 1. 事実 2. 不満 3. 意見 4. 要求

第5条

お客様の要求に応じるか否かは、5つの基準で判断せよ。

【要求判断に関する5つの基準】

お客様から具体的な要求が出た場合には、次の5つの基準に照らして判断せよ。

- 1. 責任の有無 2. 損害（不利益）との因果関係 3. 要求行為の正当性 4. 要求内容の合理性 5. 要求内容の原状の回復性

002

003

004

カスタマーハラスメントに該当する可能性があるというは、違和感を感じざるを得ません。

② 顧客対応現場の実態を踏まえたカスタマーハラスメントの定義・行為類型

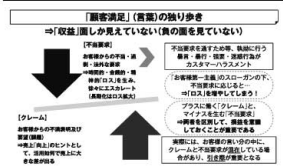
以上の説明にて、「厚生労働省マニュアル」の定義・基準は、言葉としてわかりにくい表現になっていることに加えて、現場での対応をミスリードしてしまう可能性がある点が課題であることがわかっていただけたかと思いますが、国が作ったマニュアルだからと無批判でそのまま活用するのではなく、お客様対応の現場感や本質を踏まえた上で、実務的な観点を加味して、各社で、自社における「カスタマーハラスメント」を定義・分類していく必要があります。

参考までに、当社の定義・分類をご紹介します。

(ア) 当社の「カスタマーハラスメント」の定義

定義をご紹介するまえに、改めて「クレーム」と「不当要求」と「カスタマーハラスメント」の関係性について確認しておきたいと思います。

図表4-1：クレームと不当要求、カスタマーハラスメントの関係性



218

005

図表4-2：カスタマーハラスメントの定義（当社例）

当社では、図表4-1のように、基本的な要求内容でクレームと不当要求を区別（厳密には第5条の5つの基準を参照）し、カスタマーハラスメントはハラスメントとされる程度の行動、すなわち不当要求をこぼし抑えられた際、お客様が何回度か繰り返した行動であると判断しています。クレームと不当要求、カスタマーハラスメントと3つに分けることで、「厚生労働省マニュアル」にあるような、CSの観点で対応できるもまでカスタマーハラスメントに該当してしまうことを避けることができます。

その上で、カスタマーハラスメントについては、当社では、パワーハラスメント（道徳、パワーハラスメント）やセクシャルハラスメント（道徳、セクハラ）の定義を参考にして、下記の通り、定義しています。

図表4-2：カスタマーハラスメントの定義（当社例）

（パワーハラスメント） 職場において行われる、又は職場を場とする行為	（セクシャルハラスメント） 職場において行われる、又は職場を場とする行為
1. 身体的な攻撃や脅迫行為 2. 精神的攻撃や脅迫行為 3. 侮辱的な言動や行為 4. 性的言動や行為 5. 性的な言動や行為	1. 身体的な攻撃や脅迫行為 2. 精神的攻撃や脅迫行為 3. 侮辱的な言動や行為 4. 性的言動や行為 5. 性的な言動や行為

（カスタマーハラスメント）- 具体的な定義

顧客に対して行われる、又は顧客を場とする行為

1. 身体的な攻撃や脅迫行為
2. 精神的攻撃や脅迫行為
3. 侮辱的な言動や行為
4. 性的言動や行為
5. 性的な言動や行為

顧客の要求内容、行為態様、企業の実態に照らして判断する

もともとカスタマーハラスメントへの対応の必要性を打ち出した厚生労働省の指針は、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした自衛に起因する問題に関して雇用管理上適すべき措置等についての指針」（令和2年厚生労働省告示第5号）です。この指針のタイトルにもあるように、カスタマーハラスメントも、本来的には、他のハラスメントと同様に、「優越的な関係を背景とした自衛に起因する問題」なので、簡単に言えば、客の立場を利用して、企業の担当者への意向を無視して、自分の意のままにしようという

219

詳細・お申し込みはコチラ

<クレジットカードでもお支払いいただけます>

第一法規

検索

CLICK!



キリトリ線

申込書〈第一法規刊〉

クレーム対応の「超」基本エッセンス 新訂第2版 カスタマーハラスメントに負けない！ エキスパートが実践する鉄壁の5ヶ条

●定価3,080円（本体2,800円＋税10%） [コード078469]

*弊社宛直接お申し込みいただく場合、一回のご注文でお届け先が一箇所、お買い上げ合計金額5,000円（税込）以上のご注文は、国内配送料サービスといたします。また、お買い上げ合計金額5,000円（税込）未満のご注文については、国内配送料550円（税込）にてお届けいたします。
*消費税は申込日時の適用税率に依ります。

◎上記のとおり申し込みます。代金については、次に示す方法にて支払います。

*現在、弊社とお取引のないお客様につきましては、代金引換にてお支払いをお願い申し上げます。

（いずれかを✓で選択ください。） 代金引換により支払います。 現品到着後請求書により支払います。

*代金引換手数料について 一回あたりのご購入金額 (商品の税込価格+送料)の合計が	1万円以下の場合、330円(税込) 3万円以下の場合、440円(税込) 10万円以下の場合、660円(税込)	*送料・代引手数料を含む合計金額は、商品のお届け時に配送業者に現金でお支払いください。その際、クレジットカードはご利用いただけません。
---	--	---

年 月 日

ご住所

機関名

部署名

公用
私用

フリガナ
ご氏名

TEL

E-mail

@

お客様の個人情報の
取り扱いについて

お客様よりお預かりした個人情報は、納品や請求書等の発送・アフターサービス、弊社製品・サービスのご案内などの目的のために利用させていただきます。また、お客様の個人情報は、弊社ホームページに掲載のプライバシーポリシーに基づき適切に取り扱います。なお、個人情報についての照会、修正・削除・利用停止を希望される場合、その他お問い合わせにつきましては、お問合せフォーム（https://www.dalichihoki.co.jp/support/contact/contact.php）がフリーダイヤルにてご連絡ください。フリーダイヤル ☎TEL.0120-203-696 ☎FAX.0120-202-974

取扱い

この申込書は、ハガキに貼るか、このままFAXで下記宛お送りください。

■宛先

〒107-8560

東京都港区南青山2-11-17

第一法規株式会社

☎FAX.0120-302-640

書店印

クレーム対応2 (078469) 2022.7 SE