



第97回 社長の右腕！労働問題を予防するセミナー

カスタマーハラスメントから社員を守る！



1. 社員が安心して働ける職場を作れば離職率が低下し、サービスの品質が向上し、お客様満足度が上がり、評判も良くなり、長期的な安定につながります。
2. 採用の観点からもカスハラ対策を徹底している会社は応募者に対して、安心して働ける職場として大きなアピールポイントになります。カスハラから社員を守らない会社は“人材の流出”や“定着率の低下”につながります。

カスタマーハラスメント対策は社員教育を徹底すること！

1. カスタマーハラスメントの原因は社内にある

実は、最初からクレーム騒ぎを目的として理不尽な要求(カスハラ)をする顧客は少ないです。商品・サービス・システムや社員の接客態度・対応に問題があり、一般クレームの初期対応を誤り、カスハラへと悪化することが多い。つまり、カスハラの原因は社内にあります。カスハラに悪化する社員とは？

2. 「一般的クレーム対応」と「カスハラ対応」を区別する

全てカスハラと決めつけないこと！“一般的なクレーム”か“カスハラ”かを見極める必要があります。クレーム対応の基本方針を決めることが重要です。カスハラに対する明確な企業方針がないため、現場の社員が適切な判断と対応ができずに、大きな精神的負担になっています。カスハラ対策は「対応終了基準」を決めて、“お断り”することです。

3. カスハラ問題は会社が一体となって取り組む対策です ～ カスハラ対応実例集 ～

自分さえ我慢すれば・・・誰かが犠牲になって成り立つような組織は安定しません。顧客第一主義の基に、社員はカスハラであっても、お客様が納得がいくまで、謝り続け、真摯に対応し続けることがサービスだと思っています。カスハラ対応を個人で抱え込むと大きな精神的負担になります。会社の曖昧な指示・態度が社員を苦しめ、社員は失望し、絶望に変わり、退職する。

●ZOOMでライブ配信・視聴するセミナーです。

□ 4月15日(水) 13:30～15:00 Zoom ライブ配信セミナー

□ 4月22日(水) 13:30～15:00 Zoom ライブ配信セミナー

□ 4月27日(月)～10日間 動画配信セミナー

10日間はいつでも何度でも視聴できます！社内研修などに活用ください。



※【社長の右腕】となる人事労務担当者様におすすめします。

※人事労務担当者様が自信をもって業務に取り組めるように支援する内容です。

※参加費 1：ライブ配信セミナー 1社 3万円(税込) ☆日本労務センター会員：無料

※参加費 2：10日間 動画配信セミナー 1社 5万円(税込) ☆日本労務センター会員：無料

4月 日に参加します 招待状はメールで送ります。

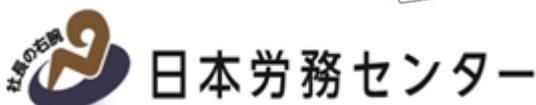
御社名		TEL	
所在地		FAX	
御担当者	役職		
メールアドレス			

お問い合わせ
TEL：027-330-5557
高崎市常盤町133



FAX 027-330-6331

申込締切
4月10日(金)まで



* 当社ホームページからも申込できます。

1 社長の右腕セミナー申込QRコード

