

新講座 (2025年1月開講)

クレーム対応の基本と対応困難者への適切な応じ方

カスタマー ハラスメント対策が よくわかる講座

こんな方にお勧めします

新人から中堅・リーダーまで、窓口・渉外業務を担当している方。お客さまに直接対応し、苦情・クレーム等を受ける立場の方。



●教材 (配付内容)
テキスト1冊/添削課題・
解答用紙(各2部/各3部)
/学習の手引/質問票/受
講番号登録のお知らせ/提
出用封筒
●執筆・指導講師
株式会社エス・ピー・ネッ
トワーク/長塚孝子(株式
会社孝翠)

学習のねらい

お客様からの不当・悪質なクレームなどにより長時間の拘束で業務に支障が出るケースや、度を越した要求や暴言などにより担当者が過度の精神的ストレスを感じてしまうなどカスタマーハラスメントが増えています。本講座では、カスハラの基本から適切な対応方法まで、わかりやすく学習します。

	2ヵ月コース	3ヵ月コース
受講期間	2ヵ月	3ヵ月
添削指導	2回	3回
受講料 (税込)	11,000円	12,100円

テキスト構成と主な学習内容

第①部《基本編》

序章 クレーム対応を取り巻く状況の変化

第1章 クレーム・不当要求・カスタマーハラスメント

第2章 カスタマーハラスメント対策の7つの柱

①カスハラ被害・実態の把握/②カスハラ対応ポリシー(方針)の制定/③カスハラへの対応要領/④マニュアルの作成/⑤カスハラ研修の実施/⑥カスハラ対応時のフォロー・サポート体制の整備/⑦メンタルケア、従業員の保護対策の整備と運用

第②部《実践編》

第1章 電話対応

①長時間電話/②脅迫的な電話/③無言電話/④さまざまな部署に電話してくる場合/⑤しつこく何度も電話してくる場合/⑥電凸(電話突撃)

第2章 メールクレマーへの対応

第3章 対面(窓口)対応

①突然(アポなし)の来訪/②怒鳴り続ける顧客/③大声を出して威嚇する場合/④長時間の居座り/⑤無断撮影/⑥担当者の指名/⑦待ち伏せ・つきまとい/⑧警備員等との連携

第4章 訪問対応

①人選の重要性/②複数人対応/③訪問時間の選定と時間制限/④本部等、在社スタッフとの連携/⑤携帯電話の有効活用/⑥切り上げトークの重要性/⑦長時間拘束への対応/⑧監禁的状况への対応/⑨部外者がいる場合の対応/⑩撮影されている場合の対応

第5章 反社会的勢力等への対応

第6章 インターネットが絡むケースへの対応

第7章 不当要求やカスタマーハラスメントへの対応事例

第8章 窓口&渉外で起こりうる対応困難事例と対処法

CASE①静かだった客がだんだんエスカレート

CASE②大きな怒鳴り声で恫喝を繰り返された

CASE③頻繁に来店しそのたびに言いがかりを受けた

CASE④何度説明しても納得してもらえない

CASE⑤話のすり替え、揚げ足取り、執拗な攻め立て

CASE⑥謝罪と弁償を要求された

CASE⑦手続き取消しや代金返金等の不当な要求を受けた

CASE⑧ノベルティ(サービス品)を過度に要求された

CASE⑨業務中の姿を無断撮影された

CASE⑩退店時間を狙って何度も待ち伏せされた

CASE⑪食事など私的な交友に誘われる

CASE⑫SNSに個人情報などの悪質な書き込みをされた

/他 計20事例

第③部《メンタルケア編》

1. 厚労省カスハラ対策マニュアル

2. 労災認定基準とカスタマーハラスメント

3. 一般的なメンタルケアを含む

担当者へのメンタルケア

4. 従業員の教育研修に関する留意事項

※内容・項目は、一部変更となる場合があります。