

カスハラから社員を守る

カスタマー・ハラスメントという言葉をよく聞くようになりました。コロナ禍によって、社会全体にイライラ感が高まっていることも一因のようです。

カスハラとは、顧客からの過剰要求のことと言えます。CSはもちろん重要ですが、カスハラによりESが低下しては意味がありません。CSとESを両立させることが経営にとっては必須です。したがって、過剰要求への対処法を確立することは急務でしょう。

まず何故、過剰要求が起こるのでしょうか。これは、大きく分けて、“顧客側の原因”と“接客側の原因”に分けられます。

顧客側の原因とは、顧客がいわゆるクレーマーである場合です。この場合は、どのような対応をしても、結局は過剰要求となります。したがって、過剰要求ではなく不当要求と言った方が正しいでしょう。この場合は、弁護士等の専門家を活用すべきです。それも迅速にです。絶対に社員任せにはしてはいけません。相手はある意味、百戦錬磨です。社員に任せたり、時間がかかれば話がこじれますし、なによりも間違いなく社員が疲弊してしまいます。

「私どもとして誠心誠意対応しているつもりです。それでもご納得いただけないようですので、専門家に判断いただきたいと思います」等を告げ、しかるべき部門に引き継ぎましょう。

接客側の原因とは、対応のまずさによって、お客様を過剰要求にしてしまうことです。実は最初から過剰要求をしてくる顧客は、そう多くはありません。そういう人はほとんどが、不当要求を行う前者です。つまり、過剰要求は接客側の対応によって生まれているのです（以下が原因例です）

過剰要求を生む対応例
明確に謝罪をしない
お客様の話を十分聞かない。懸命に説明する（しかし、お客様からは言い訳に聞こえてしまう）
お客様の話に反論する
不用意な発言をする（例：クレームと言ってしまう）
言葉遣いや態度などのマナーが悪い
そもそも、業務スキルが一定レベルに達していない

また、過剰要求と多く接していると、“客とは我が儘で無理難題ばかり言う人間”等、ネガティブな印象を持ってしまうことがあります。この印象が強くなると、少し不満を言われただけで、「またか。全くやっかいな客だ」と感じてしまい、対応が悪くなることがあります。しかし、そうなると、さらにお客様の不満を高めることにつながってしまいます。また、お客様をすぐにクレーマー扱いすることにもなります。

このように、過剰要求は対応側に原因があるケースもあります。それを全てカスハラ扱いするのは適切ではありません。

重要なのは通常要望・不満発生時、それを早期に解消することです。それがカスハラから社員を守ることに繋がります。弊社ではお客様不満に対する適切な対応を理論と実技で修得する研修を行っています。是非、ご興味・ご関心のある方は下記までご連絡下さい。



> お問い合わせはこちら