

会社と社員を守るために「カスタマーハラスメント対策コース【顧客対応編】」

近年、顧客からのクレームがエスカレートした「カスタマーハラスメント」が増加傾向にあり、従業員に過度な精神的ストレスを与え、業務に支障が出て生産性が低下するなどの問題になっています。

顧客対応は個人対応になりがちですが、**全社員が共通認識を持ち、会社全体で対策を考え、社員一人ひとりが実践していく**ことが必要です。本コースではカスタマーハラスメントとは何か、どのような対策が必要か、など社員が自分ごととして対策に取り組む方法を学習します。

＜本コースのねらい＞

- 通常のクレームとカスタマーハラスメントの違いや、カスタマーハラスメントの内容・行為のパターンを理解する。
- カスタマーハラスメントによる企業の損失や対策の必要性を知り、会社としての対応を社員一人一人が理解し、実践できるようになるきっかけづくりを行う。

＜カリキュラム＞

1. すり減る人々へカスタマーハラスメントの及ぼす影響
2. 正当なクレームとカスタマーハラスメントの違い
3. カスタマーハラスメントを定義する
4. カスタマーハラスメントの9つのタイプを知る
5. カスタマーハラスメントへの対応と対策を考える
6. カスタマーハラスメントの初期対応を知る
7. カスタマーハラスメントの対応別の対応を知る
8. 会社の安全配慮義務ととるべき対応を知る

要件の1つが該当すれば
カスタマーハラスメントの可能性はある

顧客などの要求内容に妥当性がない

要求を実現するための
手段・態様が社会通念上不当である

出所：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月作成



会社や上司が取るべき対応②



＜概要＞

受講対象者

- ビジネスパーソン全般

監修

- 職場のハラスメント研究所
- 金子雅臣

教材概要

- 想定学習時間：40分
- 最短実行時間：18分
- テスト数：1（全10問、ランダム出題）