

東京都も「カスタマーハラスメント防止条例」制定に動き出す！
もはや接客スキルの問題だけではありません！

カスハラ、悪意クレームなど

2024年
6月11日発行

ハードクレームから従業員・組織を守る本

株式会社あさ出版(代表取締役:田賀井弘毅、所在地:東京都豊島区)は津田 卓也著『カスハラ、悪意クレームなど ハードクレームから従業員・組織を守る本』を2024年6月11日(火)に刊行いたします。

“ハードクレーム”を“断る”ためのテクニックと仕組みづくりを紹介

近年、カスタマーハラスメントが社会問題になっています。東京都でも全国で初めてとなる「カスタマーハラスメント防止条例」を年内の制定に向けて動き出しています。

現場の従業員を疲弊させないためには、カスハラ、悪意クレームなどの“ハードクレーム”への対応方針を企業・組織が明確に打ち出すことが必要です。

本書は、お客様の要望を真摯に受け止めるべき“一般クレーム”と、避けるべき“ハードクレーム”区別し、豊富な事例をもとに“ハードクレーム”を“断る”ための対応法、とともに従業員・組織を“守る”ための仕組みづくりを解説。クレーム対応研修国内随一の登壇実績をもつ著者がお教えます。

カスハラ、悪意クレームなど

タイトル:ハードクレームから従業員・組織を守る本

著者:津田 卓也

ページ数:256ページ

ISBN:978-4-86667-684-5

価格:1,650円(10%税込)

発行日:2024年6月11日

【目次】

はじめに クレームの多様化

第1章 一般クレームとハードクレームは違う

第2章 従業員が孤立しない現場のハードクレーム対応

第3章 現場で使える! シーン別ハードクレーム対応法

第4章 組織で動くことで ハードクレーム対応は盤石になる

第5章 今すぐ対応が必要! カスタマーハラスメント対策

付録 ハードクレームの対応手順/法律解説と該当クレーム例/報告書フォーマット例
ハードクレーム・カスタマーハラスメントが抵触する法律リスト

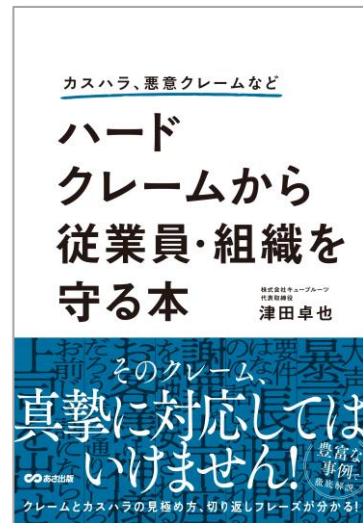
【プロフィール】



津田 卓也(つだたくや)

株式会社キューブルーツ(Cube Roots)代表取締役

1995年ブックオフコーポレーション株式会社に入社し、2000年にはブックオフコーポレーションの年間MVP獲得。2005年にセミナー&研修会社キューブルーツを設立。特に、OJT(部下指導)研修・メンタルヘルスマネジメント研修・クレーム対応研修は、国内随一の登壇実績を持ち、2023年にはセミナー受講者数が15万人を突破。メディアでも活躍し、フジテレビ『バイキングMORE』、テレビ東京『解禁! 暴露ナイト』、テレビ東京『ワールドビジネスサテライト』、NHK『あさイチ』等に出演。執筆活動にも力を入れており、雑誌では『日経ビジネスアソシエ』等にも寄稿。著書に『どんなクレームも絶対解決できる!』(あさ出版)、『なぜか印象がよくなるすごい断り方!』(サンマーク出版)など。



“ハードクレーム”とは何か

クレームの本来の意味はお客様の要求です。ただし要求の性質によって、クレームは大きく次の3種類に分けることができます。

- ① 一般クレーム…商品やサービスの質などが、お客様が抱いていた期待値を下回ったことによって生じた要求です。
- ② 特殊クレーム…商品やサービスへの意見と見せかけて、実は、全く関係のないことを持ち出し、クレームをつけ、担当のスタッフを困らせるもの。
- ③ 悪意クレーム…金銭の要求や業務妨害など、明らかにクレーム内容とは別の意図や目的、何らかの魂胆からのクレーム。

②特殊クレームと③悪意クレームは“ハードクレーム”と呼ばれます。①一般クレームも対応次第で、“ハードクレーム”になってしまいます。近年問題となっている“カスハラ”は、“ハードクレーム”に暴言や嫌がらせなどの悪質な言動が伴うものです。

これらは通常の“お客様対応モード”では対処できないので、“ハードクレーム対応モード”に切り替えて現場・組織の協同で解決する必要があります。その際の心構え、対応法を本書で詳しく解説いたします。


“ハードクレーム切り返しフレーズ集”を冒頭で紹介

※本書より一部抜粋

P.120へ!

「誠意を見せろ」 と言われた場合

「誠意をもってお詫びをいたします」と不快な思いをお掛けしたことや、ご要望に添えないことについてお詫びをします。相手が納得しない場合は「お客様のおっしゃる誠意を具体的にお聞かせください」と返します。

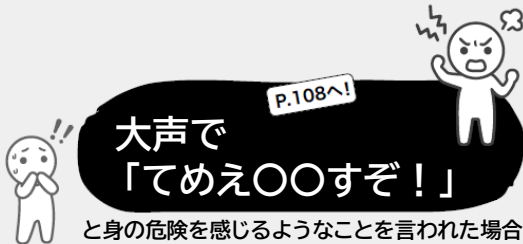


P.108へ!

大声で「てめえ○○すぞ！」

と身の危険を感じるようなことを言われた場合

「大きな声を出さないでください。ちゃんと聞こえております」とこちらも大きめの声で返します。それでもまだ暴言を吐き続けてくるようなら「怖いです。怒鳴るのはやめてください」と自分の心情を言葉にして伝えましょう。怒鳴ってくる相手の勢いをそぐ効果があります。



本書冒頭では、ハードクレーム切り返しフレーズ集を紹介。

実際にクレームを受けて困っているという方は、記載されたページを開いて詳しい解説をご確認いただけます。

“ハードクレーム”を“断る”ためのテクニック

※本書より一部抜粋

対応例: 毅然として断る

要求に応じるよう執拗に迫ってくる相手の場合、ほとんどがハードクレームです。会話のペースや論点を意図的にずらしていきましょう。

相手は、対応者側が「金品での解決」を提案してくるのを待っているのだから、決して、自分から解決策を言葉にしてはいけません。

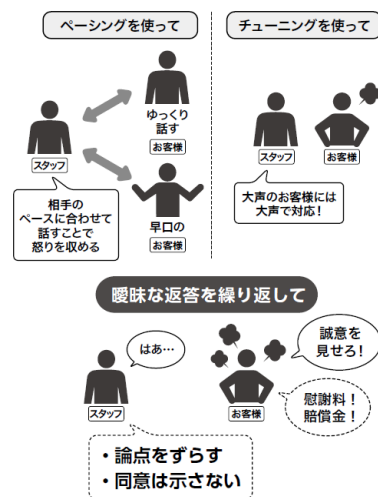
「はあ……」

「そう言われましても……」

のように、曖昧な返答で相手の気をそぎます。

このテクニックのポイントは、「相手の主張に同意しているわけではない」と言葉ではなく態度で伝えることです。

そして、のらりくらりと対応することで相手をイラつかせ、相手の口から具体的な金品の要求や暴言などを引き出せれば、法的措置をとるという選択肢を持つことができ、対応者側が優位になるのです。



本書では“ハードクレーム”を“断る”ための具体的なテクニックを豊富な事例とともに紹介しています。

書評・著者インタビュー等のご検討をいただければ幸いです。情報掲載、画像提供の問い合わせ

古垣 (フルガキ) TEL: 03-3983-3225 090-4424-6911 furugaki@asa21.com

株式会社あさ出版 東京都豊島区南池袋2-9-9 第一池袋ホワイトビル6階