



目的別 / 1日研修

カスタマーハラスメント 対応研修

正当な要求に対する「おもてなし力」
やんわり断る「はぐらかし力」
毅然と対する「おことわり力」を身に付ける

▶ 本研修の概要とねらい

1. 職員の皆様が安心して働いていただくための戦略
正しい対応の仕方を知らなければ不安な心境のまま仕事を行うこと
になります。具体的な方法やスキルを社員が持つことで、不安を払
しょくしより生き活きと働いていくことができます。安心して社員
が働けることで職場の雰囲気良くなり、社員のメンタル面にも大
きな効果があります。本研修ではこの点を最も重視して進めます。
ハードなクレームにも前向きに立ち向かうための「盾」をお授けし
ます。

2. ハードクレームやカスハラに対して法的な内容を含んだ具体的
な切り返しトークを身に着ける
不当要求や難クレマーへの対策近年ますます増える不当要求につ
いて法律知識と具体的な対応の仕方を交え解説します。また高齢化
社会において急増している高齢クレマーや軽度認知症の方への対
し方も学んでいただきます。
正当な要求に対する「おもてなし力」、やんわり断る「はぐらかし
力」、毅然と対する「おことわり力」を身に着けていただきます。

▶ 主なコンテンツ

カスタマーハラスメント、クレーム対応
(詳細は裏面のタイムテーブルをご確認ください)

▶ 研修の進め方

講義、ペアワーク、グループワーク、ロールプレイング 等

▶ 対象者

中堅職員～管理・監督職向け



一般社団法人 日本経営協会講師
小菅 昌秀 (こすげ まさひで)
顧客対応健全化研究会 副会長

生命保険会社、不動産関連会社グル
プリーダー、大手介護会社エリアマネ
ージャー、教育研修会社コンサルタント・
マネージャー等を経て2016年5月に起
業。

クレーム対応・コンプライアンス等リス
クマネジメント分野においての国際標準
規格ISO10002を日本に導入した中心
人物でこの分野の研修の国内第一人者
である柴田純男氏に長年師事し、唯一
人柴田氏のノウハウを承継しており後継
者認定をされている。現在不動産管理
会社の取締役を兼務しており現役でク
レームやトラブル対応に従事している。

その分かりやすく、力強さとユーモアに
あふれる研修に厚いご信頼をいただき、
独立後8年で顧客は全国の県庁や政令
指定都市等自治体、大手企業、各地商
工会議所など500を超え、数多くの依
頼が後を絶たない。

コンサルティング・講師経験は16年以
上。講師は部下指導、営業、クレーム対
応に現役で従事している。マネー
ジャー・企業顧問経験20年。通算では
中央省庁、自治体、独立行政法人、商
工会議所、食品メーカー、不動産開発
会社、ラグジュアリーブランド、スポーツ
ショップ、物流会社、金融機関など800
社5,000回以上の研修に関わってきた。

カスタマーハラスメント研修

1日研修タイムテーブル案

講義テーマ	主なコンテンツ
1. オリエンテーション	☞講師自己紹介・研修の進め方について
2. なぜモンスタークレマーやカスタマーハラスメントが蔓延するのか 【講義】 「お客様は神様です」という言葉が誤って広がった 過度のサービス合戦がクレマーの勘違いを生んだ 「とにかく聴く」の前時代のクレーム対応から脱し断るべきは毅然と断る	☞お客様は神様ではありません。三波春夫さんは「あたかも神様の前で歌うかのようにお客様を神様に見立てて歌う」と言っていました。行き過ぎたクレームが発生した時代背景についてまずは解説する。
3. 正当な要求・クレームへの対し方「おもてなし力」 【講義・ロールプレイング】 STEP1 部分謝罪と当事者意識を持った対応 STEP2 共感・受容・傾聴 STEP3 質問 STEP4 解決策の提案	☞正当な要求には感情的な問題点と事実的な問題点があります。まずは相手の怒りの感情をトーンダウンさせなければいけません。STEP1～3の技術で相手の感情のトーンを下げ、何に困っているのかを明確にした上で解決策を提案していく流れを講義とロールプレイングで身に着ける。
4. 不当要求・難苦情対策 【講義・ロールプレイング実習】 ①不当な要求への対し方 直接的な不当要求への対し方(金・物・特別扱い) 土下座しろと言われた場合／謝罪文を書けと言われた場合 どの程度の暴力を受けたら警察送りにできるか／器物損壊 とにかく謝れ・今すぐ結論を言え・認めるまで返さないと言われた場合 誠意を見せろ・道義的にはどうなんだと言われた場合 不当な要求には断じて屈しない (千葉県野田市女兒殺害事件の原因) 怒号・罵声を浴びせられた場合 ネットに書く・マスコミに言う・議員に言うと言われた場合 異常な長電話・居座りへの対応(最後の切り札 不退去罪) 何度言ってもご理解いただけない場合 法律に強いことをアピールする 等 ②高齢者クレマーへの対し方 ③軽度の認知症の方への対し方 ④難クレマーへの対し方 話が大きい・自分ルール・不安がるタイプ	☞不当な要求には毅然と対応するマインドを醸成する。(2019年の千葉県野田市の女兒殺害事件は児童への虐待についてのアンケートが行われたことを知った父親が教育委員会の次長に娘が書いた内容を見せろと執拗に迫り、あろうことか次長がその要求に屈してしまったことが虐待死になった原因の1つである。このような結果になるような対応は絶対にしてはいけないことを説く。) 不当な要求に対しては法律論も含め具体的な対応の仕方(騒いでいる人を100人で取り囲む、物理的に目と耳を塞ぎ話を聞かない等)を、また難クレマーや最近問題化している高齢者(特に団塊の世代にクレマーが顕著に多い)への対策についても解説し、徹底したロールプレイング実習で習得する。
5. 実践！ロールプレイング 【事例研究ロールプレイング実習】 10個程度の事例紹介とロールプレイング実施	☞実際にあった事例を活用して具体的な対応シナリオを作成し、ロールプレイング実習で実践力を身に着ける。
6. 総括講義・全体質疑応答 組織で取り組むクレーム対応 あなたはクレームから身を守る盾を持った お客様はお客様 神様ではない	☞人・時間・場所を変えることでクレームを収める、情報を共有し今後には生かすといった取り組みのしかたを知る。最後に安心・安全に働くための知識とスキルを身に着けたのでクレームにも前向きに対していくマインドをセットする。またお客様は神様ではないことを改めて説く。

本研修に関するお問い合わせ

一般社団法人 日本経営協会 関西本部
〒550-0004 大阪市西区靱本町1-8-4(大阪科学技術センタービル)
電話 06-6443-6925 FAX 06-6441-4319
URL <http://www.noma.or.jp>