

苦情からの学習とカスタマーハラスメント撃退 の両立により、顧客と従業員そしてビジネスを 守る取り組みを実践的に支援します

カスタマーハラスメント・ 苦情対応マネジメント コンサルティング

詳しいご内容・お打ち合わせをご希望の場合は、
下記までお問い合わせください。

お問い合わせ先：
株式会社日本能率協会コンサルティング
ビジネスイノベーション本部

お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>
お問い合わせ番号：03-4531-4307



お問い合わせフォーム

JMACサイトでカスタマーハラスメント・苦情対応マネジメントコンサルティングを見る
https://www.jmac.co.jp/consulting/category/marketing/cs_complaint.html

このような課題はありませんか？

- 厚生労働省のマニュアル、東京都条例(カスタマー・ハラスメント防止条例)を踏まえて、企業に求められる責務・役割を理解し実践していきたい
- カスタマーハラスメントも含めて「苦情対応」のあり方を見直したい
- ISO10002を踏まえた苦情対応マネジメントシステムと、カスタマーハラスメント対応をどう位置づけるべきか悩んでいる
- 自社に寄せられる苦情がこじれて監督官庁や消費生活センターなどに「エスカレーション」されるケースがあり、どう対処すべきか悩ましい
- 「カスハラ」だとなどのような基準で判断すべきか悩ましく、他社での事例を踏まえて整理したい
- カスタマーハラスメントはお断りすると決めているものの、「CS(お客さま満足)」に取り組んできたこともあり、お客さまに対して「毅然と」対応するマインドが弱い
- 厚労省や東京都のマニュアル(※)も参考にしているが、「自社にどう当てはめるのか」や「具体策」が難しい
- 対応の録音や録画などどこまでやって良いのか、どういう注意が必要か、実務的な相談相手がいない
- 苦情やカスタマーハラスメントに対応する社員のメンタル面の不調も心配である
- 従来のマニュアルやガイド・規程では苦情対応をカバーしきれないが、見直しに手が付けられない
- 経営からは「適切に対応を」と言われるが、現場は孤軍奮闘になる懸念がある

※2024年11月現在:カスタマー・ハラスメント各団体共通マニュアル(素案)

苦情からの学習とカスタマーハラスメント撃退の両立により、顧客と従業員そしてビジネスを守る取り組みを実践的に支援します！

航空、通信、食品、金融、自治体、公共サービスなどで苦情対応のあり方、カスタマーハラスメント対応を支援してきたJMACのコンサルタントにより「自社は何をすべきか」を明確にし、設計、実践を支援いたします。



JMACの 特徴

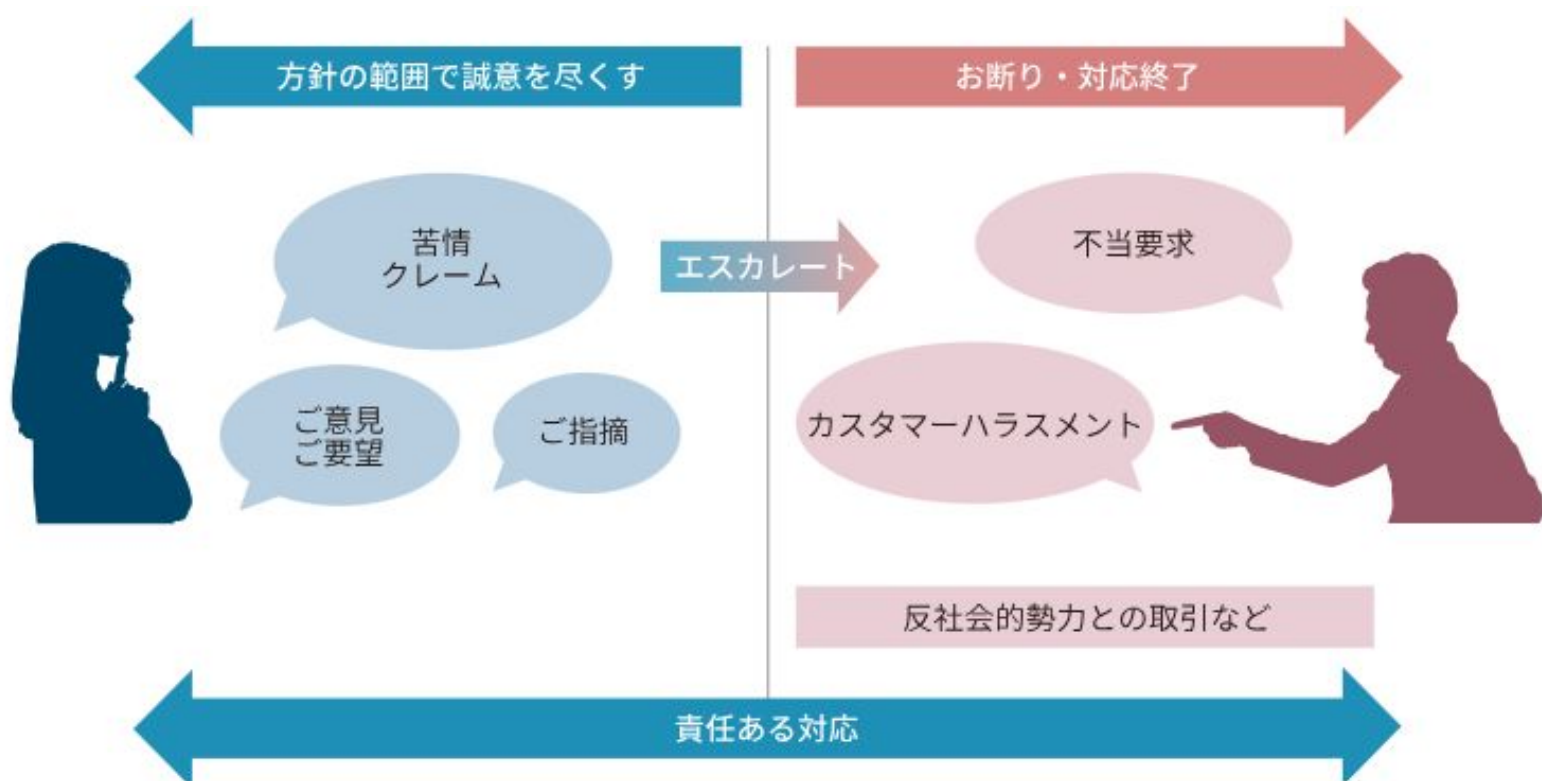
「教科書的」「原理原則」で終わらせず、具体的なトーク、役割分担、仕組みのあり方や対応ブースや機器の整備など実務面までアドバイスいたします。

[顧客維持・拡大のためのCS向上・CXデザイン
コンサルティングはこちら](#)



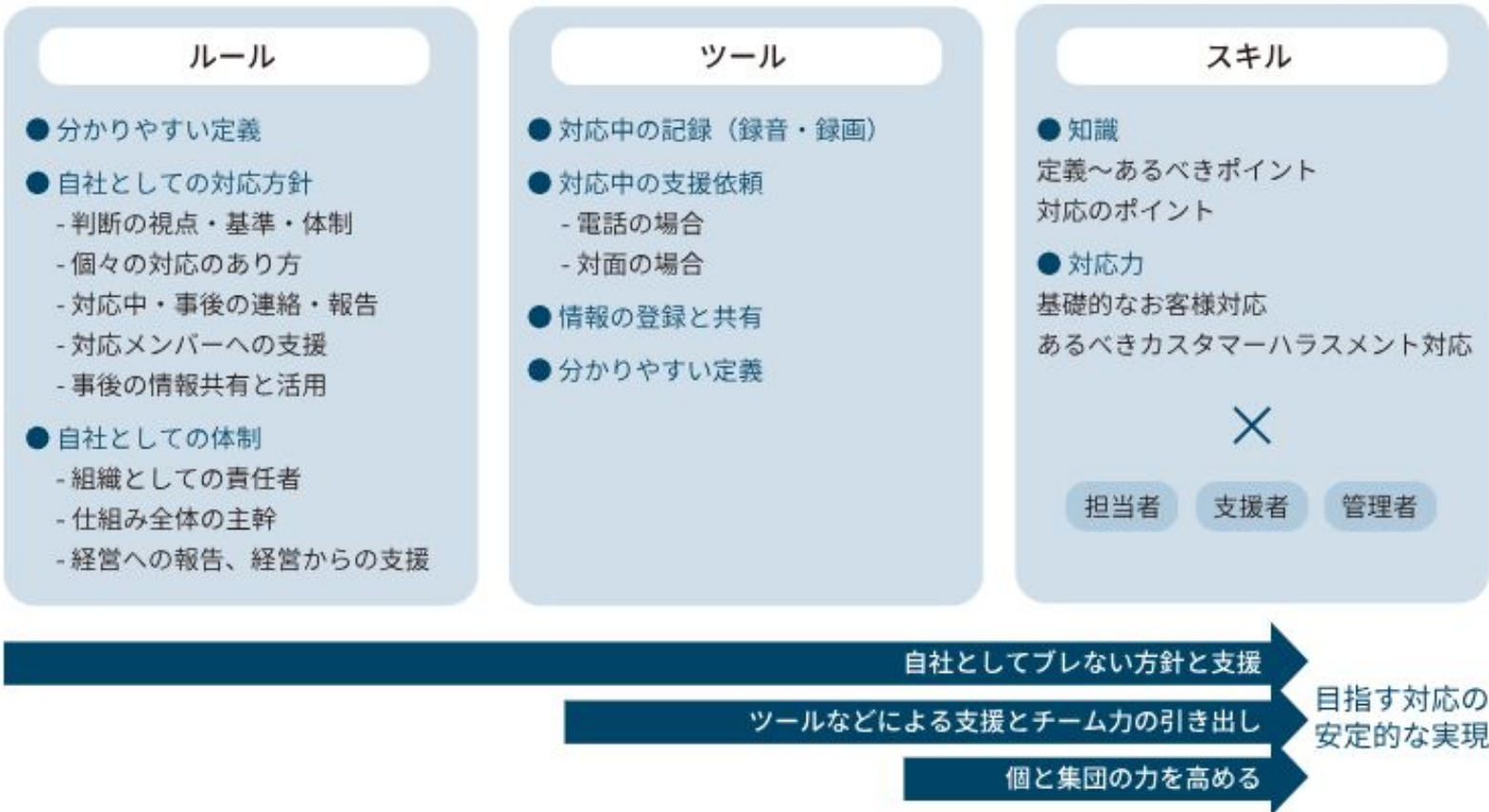
コンサルティングの進め方

CS(顧客満足)を目指した対応と、カスタマーハラスメントや不当要求への対応のあり方は明確に異なります。



コンサルティングの進め方

ルール・ツール・スキルの観点から体制づくり・実践化を支援いたします。
JMACでは、貴社の現状を踏まえて整備・強化すべき点を重点化しご提案いたします。
厚労省のマニュアルや東京都の条例も踏まえ、貴社に求められる内容を過不足なく整理します。



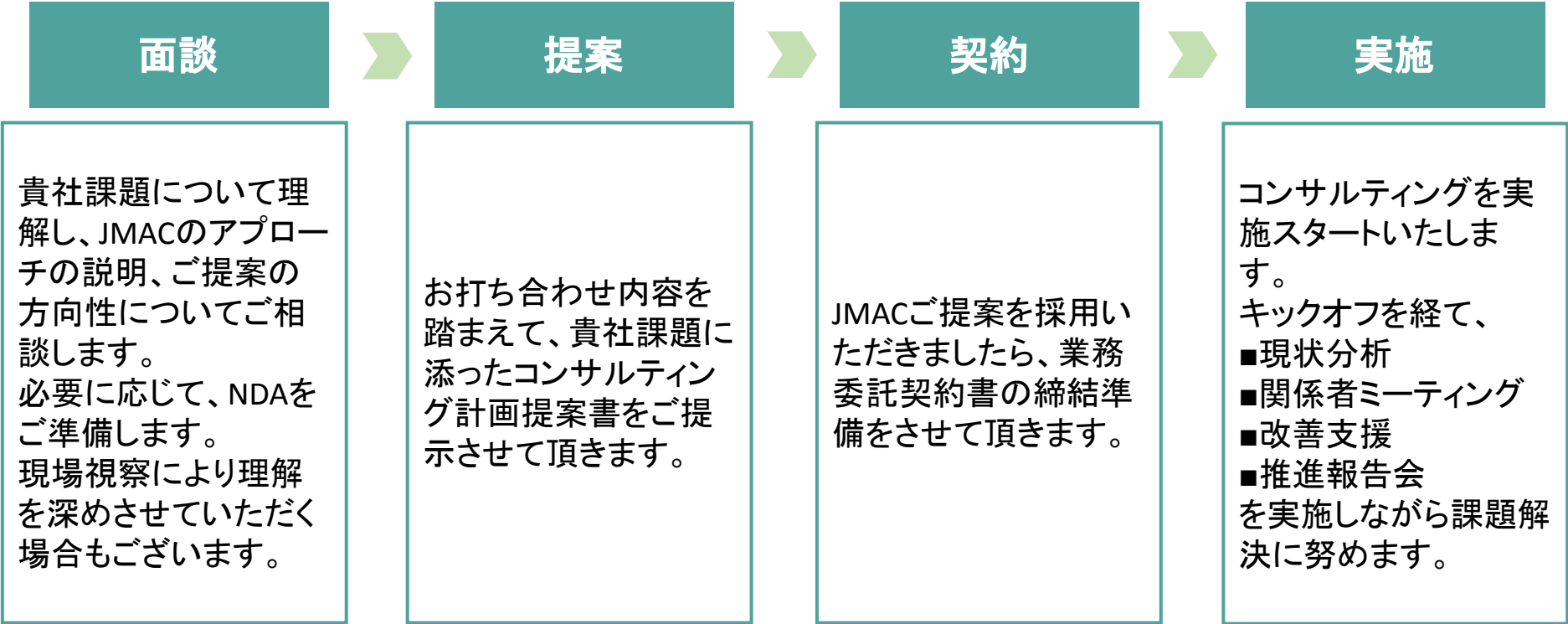
対象
部門

- お客さま接点（店舗、顧客窓口、コンタクトセンター、お客さま相談室など）
- 総務、広報部門など会社としての対外窓口、人事部門、CS推進部門

Case

業界	食品業界
会社プロフィール	会社国内大手の食品メーカー
テーマ	自社の理念を踏まえた苦情・カスタマーハラスメント対応のあり方の構築と実践
背景	他社による表示の偽装や、添加物や産地へのこだわりの拡大を受けて、自社に寄せられる問合せや苦情が増加。そのなかにはお客さまからの貴重なご指摘・ご意見も多いものの、一方で強硬・攻撃的な苦情や理不尽な要求も増加傾向にあり、自社グループとしての一貫した対応のあり方を確立する必要があった。
取り組み内容	●過去の苦情対応事例の棚卸しと企業理念・品質保証の考え方に沿った評価 ●自社らしい苦情対応のあり方についてワーキングチームでの検討を実施 ●他社での対応、業界内での対応のあり方の情報収集 ●自社ならではの「苦情対応」および「カスタマーハラスメント」対応のガイドラインを作成 ●毎年100人前後の社員（グループ会社含む）への理解・浸透研修を実施 ●お客さまの貴重なご意見を逃さない対応と、カスタマーハラスメントへの「お断り」の両立がスムーズにできるようになるなどの成果が継続して現れている

ご相談の流れ



お問い合わせ先：
株式会社日本能率協会コンサルティング
ビジネスイノベーション本部

お問い合わせフォーム：<https://www.jmac.co.jp/inquiry/reply/contact.html>
お問い合わせ電話番号：03-4531-4307