

接客哀歌

現場はつらいよ

営業本部 法人営業チーム
入江 陽介

ダイヤル・サービスのホットラインをご契約いただいている企業様には、飲食店や食料品店など、接客を行う企業様が数多くいらっしゃいます。

そのような企業の担当者様はすでにご存知かと思いますが、東京都が、全国初となるカスタマーハラスメント（通称・カスハラ）を防止するための条例制定に向け動き出しました。かつての日本では「お客様は神様です」とよく言われたのですが、ストレスの多い世の中では残念ながら、今でも立場の弱くなりがちな接客業に、そのはけ口が向いてしまうようです。

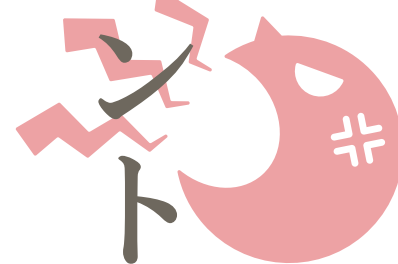
その影響か、コンビニや飲食チェーンなど、かつてはアルバイトとしてメジャーだった職種もだんだんと敬遠され、色々な店舗で求人ポスターが目につくように……。人材の確保はどの業界でも課題になっていますが、カスハラにより、その状況が悪化している企業も少なくはないでしょう。

ダイヤル・サービスでは、現役相談員の対応ノウハウを活かし、苦情やクレームに適切に対応するための研修も実施しています。ご興味ございましたら、ぜひ担当営業までお問い合わせください。



他人事ではないかも？

カ
ス
タ
マ
ー
ハ
ラ
ス
メ
ン
ト



サービス管理本部
応対品質管理チーム
酒井 醸

苦情やクレーム対応は

正しい知識で
正しい対応を

皆様は、苦情やクレームへの対応と聞いて、どのようなイメージを持たれますか。

怖い、面倒、難しい、やりたくない、と思われがちですが、実は、苦情やクレームを入れてくる人のほとんどは、心の奥底に「自分の気持ちを理解してほしい！」という思いを持っています。自分の思いや要望とは違う現実に対して、不満や怒りを感じ、昂った感情をぶつけてきているのです。

感情をぶつけられた側は思わずシャッターを下ろしてしまいがちですが、感情的になっている人は目の前でシャッターを下ろされると、そのシャッターが上がるまで力任せに叩き続けてしまいます。

苦情やクレーム対応において何よりも大切なのは、「相手を落ち着かせ、冷静な話し合いが出来る状態にする」ことです。まずは相手の気持ちを理解しようとする姿勢を持つと、対話のチャンスを見つけ出しやすくなります。

萎縮や拒絶をせずに、相手に心を開くように意識することが、苦情やクレーム対応の初めの一歩です。



SERVICE

サービスの
ご紹介

INFORMATION

ハラスメント担当者養成講座

内部通報の外部受付窓口、ハラスメント相談のパイオニアであるダイヤル・サービスが、20年以上相談や通報を受け付けているノウハウを生かし、これからハラスメント対策に携わる担当者の皆様に、相談からの一連の流れを習得いただく講座を提供いたします。

日時：2024年5月24日（金） 9:30～17:00

受講対象者：ハラスメント対策担当者（実務経験3年以上の方）

参加方法：Zoomを使用したオンライン講座

受講形式：講義・個人ワーク・グループディスカッション・ロールプレイ

受講代金：おひとり様 30,800円

詳細・お申し込み：<https://www.dsn.co.jp/seminar/240524/>



各種研修のご案内

ダイヤル・サービスでは、従業員の皆様から、年間12,000件の通報・相談を受け付ける相談員の対応ノウハウを活かして、コンプライアンス・ハラスメント・メンタルヘルス等、様々な研修を実施しております。詳細はHPまたは営業担当までお尋ねください。

商品ラインナップ

コンプライアンス研修・ハラスメント研修
ハラスメント行為者研修・メンタルヘルス研修
企業担当者育成研修・電話応対研修 など

詳細は <https://www.dsn.co.jp/corporation/#link2> をご覧ください。