

クレーム・カスタマーハラスメント対応

CAREER BANK
キャリアバンク 人材開発プログラム

☎ 011-251-3353

依頼主

JR北海道ホテルズ株式会社 様

背景

お客様満足度向上とカスタマーハラスメントに対する方針の浸透

JR北海道グループは、お客様の安全安心を最優先に、お客様満足度の向上を目指しています。一方で、一部の迷惑行為による職場環境の悪化や他のお客様への影響が懸念され、2024年9月に「JR 北海道グループカスタマーハラスメントに対する方針」が策定されました。この方針に基づき、グループ全体で迷惑行為には毅然と対応し、社員と職場環境を守り、お客様へ継続的に安心してご利用いただけるサービス提供を目指し、社員への教育・研修に取り組むことが決定されました。

研修概要

研修目的

- (指導職/管理職) ・一次対応、二次対応に必要なスキルを習得し、悪質クレームへの発展を防ぐ
・カスタマーハラスメントの基準を理解し、正しく判断が出来るようになる
- (一般職) ・クレーム対応に必要な心構えを理解し、サービス品質の向上を図る
・クレーム対応の基本手順を学び、接客接客能力の向上を図る

参加者

指導職/管理職：133名、一般職：160名

研修時間

指導職/管理職：3時間、一般職：2時間

研修内容

(指導職/管理職)

- ・クレーム対応の前に～お客様感情の理解
- ・クレームの基礎知識と一次対応
- ・対応交代手順と二次対応
- ・カスタマーハラスメントの判断基準
- ・カスタマーハラスメント発生時の対応

(一般職)

- ・クレーム対応の前に～お客様感情の理解
- ・クレームの基礎知識
- ・クレーム対応の基準

参加者の声

- 「スピード感がある講義が心地良かったです。色々なフレーズが参考になりました。」
- 「情報量も多く有意義な研修であったと感じました。」
- 「カスハラに対する対応の基準を考える観点でよい機会となった。」
- 「このような研修を繰り返すことで、咄嗟の対応ができるのかと思いました。」
- 「接客する業務ではないので、接客の基本的な話も学ぶ良い機会だった。」

