

カスハラ対策が義務化 人材定着や成長の 機会に変える



棚多 里美 キャリアフォーカス代表・
ハラスメント防止コンサルタント

プロフィール

広島県職員として児童相談所、女性労働者対策、子育て支援などを担当し、地域ケア部長、全国初の働く女性・子育て支援部長を歴任。(公財)広島県男女共同参画財団常務理事を経て、キャリアフォーカスを設立。女性活躍やキャリア形成などの研修を年間約130件手掛け、受講者は延べ3万人以上に上る。



と一人で抱え込み、謝罪を繰り返しがちです。社内ルールがないまま例外的な対応をするうちに、相手が「要求を受け入れてもらえる」と思い、行為が強まる恐れもあります。謝り続ける、例外をつくる、一人で抱え込む、という三つの対応は避けましょう。

現場任せではなく組織として対応する体制を整えることで、社員の安心感や会社への信頼が高まり、働きやすい環境や人材定着につながります。これは企業間取引でも重要です。店舗では周囲に助けを求めやすい一方、営業担当者は一人で取引先を訪ねる場面が多いですから。全社員に共通のマニュアルを浸透させる意義は大きいです。

「攻めのカスハラ対策」

10月1日から全企業にカスタマーハラスメント(カスハラ)対策が義務付けられました。企業にとってカスハラは悩ましい問題ですが、この機会にしっかりと対策を練ることで、社員を守り、人材の定着につながられます。接客や営業の力を高めて業績向上を図る「攻めのカスハラ対策」に取り組んでみませんか。

カスハラは、セクハラやパワハラと違って顧客や取引先など社外の人との関係を保ちながら対応しなければならぬ点に難しさがあります。業種や顧客との関係性によって、判断や最適な対応が異なるのです。だからこそ「当社にとって、ここからカスハラだ」という、経営者の線引きが重要になります。経営者は、正當なクレームとカスハラを見分ける判断軸を社員に示さなければなりません。要求内容に妥当性があるか、顧客の言動や手段が社会通念上相当かという二つの軸で考えます。暴言や威圧、過度な要求、長時間の拘束などの例を挙げ、許容できないことを経営者が明確化しましょう。

社員を守る仕組み

真面目な社員ほど「自分が我慢すればよい」

カスハラ対策は、研修を通じてコミュニケーションや接客力を磨くことにもなります。顧客の声を商品やサービスの改善に生かせば、大切な顧客の離反を防ぎ、業績の向上につながられます。こうした取り組みを通じて、組織の成長機会に変えるのが「攻めのカスハラ対策」の狙いです。「判断基準をつくる」「対応方法を整える」「社員を一人にしない」「会社の方針を決める」「マニュアルにする」「運用できる仕組みをつくる」「社内に定着させる」という七つの支援メニューをパッケージ化しています。一部の研修だけでも対応し、個別相談も受け付けています。

何よりも、被害を受けた社員に「なぜうまく対応できなかったのか」と責任を負わせてはいけません。経営者が「社員を守る」と表明し、自社の判断基準を共有しましょう。

CAREER FOCUS®
キャリアフォーカス

〒731-0152
広島市安佐南区昆沙門台2-13-10

✉ tanada310321@gmail.com TEL:090-4575-8163 <http://career-focus.jp>

