

## ハードクレームはチームで対応！！

結エデュケーション株式会社 代表取締役 高嶋 謙行

本研修はハードクレームに代表される不当要求等行為者に対応するための研修です。

そして、この研修は「ワクチンプログラム」とも呼ばれ、佐賀県市町振興協会様においても、結エデュケーションにおいても、対面限定の研修テーマです。

ハードクレーム研修はここ数年、非常に研修参加者が増えています。厚労省が「カスタマーハラスメントマニュアル」を公開するなど、全国の民間企業・官公庁で注目を浴びているテーマです。

下記のセリフは、ハードクレーム対応場面で頻出する脅迫的な言葉です。

皆さんはどのような対応しますか？

1. お前じゃ話にならん！上司を出せ！！
2. 今すぐ課長とお前と担当者がこの場で土下座をして謝罪しろ！
3. 誠意を見せろ！
4. このことをSNSに書き込んで拡散するぞ
5. ○○について弁償しろ！ 等々・・・

「上記の1. に対しては○○○とお答えしましょう。」と回答を出すことは簡単です。もちろん研修の中でもお伝えします。ですがそのセリフを言えば、「そうですね。わかりました。」とハードクレーマーが諦めて帰ってくれるでしょうか？また、職員も、緊迫と恐怖が入り混じった環境のもと、落ち着いて理路整然と対応することができるのでしょうか？なかなか難しいですね。

そこでハードクレーム対応で一番大切なことは、チームで対応することです。接遇や一般的なクレームと違い、チーム内で役割分担と連携をしつつ、一つひとつのステップを確実に踏んでいくことで、ハードクレーマーと対峙することができるのです。

そのため、本研修の対象を原則係長以上と設定しています。部下たちを職場を守るためにチームリーダーとしての対応力をお持ち帰りいただきたいからです。

あってほしくはない。起こってほしくはありませんが、万が一ハードクレームが発生した場合にどのように対応すべきか、対処法を持ったチームを作り上げませんか？

ぜひ皆様のご参加を心からお待ちしております。

---

結エデュケーション株式会社 代表取締役

研修講師25年目。全国の官公庁・一部上場企業で社会人への研修と大学での就職支援講座を担当。新入社員から幹部・管理職まで、ヒューマンスキルやコミュニケーションに関わるテーマを展開。「知識注入」のみの研修ではなく、「楽しさ！学び！気づき！」をモットーとし、職場で役立つ実践的なカリキュラムを運営することをポリシーとしている。

