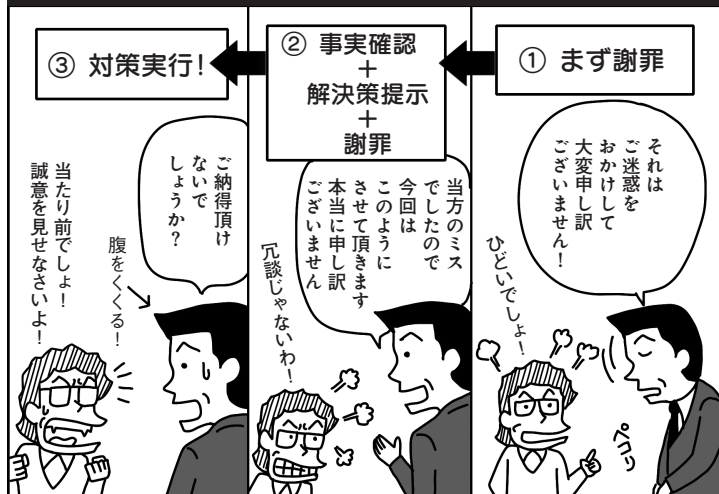


カスハラ対応の3ステップ



2のほうは、当初はサービス側へのミスや落ち度の指摘から始まるので、「通常クレーム」と見間違いますが、実態は「悪質クレーム」そのものに他なりません。サービス側の謝罪や対応に決して納得せず、自分の要求を不当かつ執拗に主張し続けるケースだからです。こちらのほうは、その対応に手間と時間もかかりませんが、「悪質クレーム」と判断する基準を心得ておけば、対処も容易になるはずです。

カスハラには「3ステップ」で合理的に対処する

何かの拍子に、お客がサービス側に不満や怒りを感じることがあっても、通常

なら、それを指摘されたサービス側が「謝罪」することで解決するのがふつうです。

しかし、カスハラに転じるのは、そうした一度の「謝罪」だけでは納得しないケースです。怒りを爆発させ、激しく罵倒したり、ネチネチと説教を繰り返したりと、サービス側スタッフは何度も頭を下げて詫言させられることになります。

時として、「正式な文書で謝罪しろ」と要求したり、「なんらかのサービスを加えて謝罪しろ」などという悪質クレーマーに変質するケースも往々にして見られます。

いずれにしても、こうしたカスハラに対処する場合は、3ステップで判断し、対応することがスムーズです。

ステップ1〈謝罪〉……………お客の指摘する事柄や話を、謝罪した上で聞きとめていく。
ステップ2〈状況判断〉……………お客の指摘する内容を把握する。

クレームに対し、サービス側に非がある場合は謝罪して解決策を提示します。しかしそれで許そうとせずに、さらに絡んでくるお客の場合はカスハラや「悪質クレーマー」と判断し、通常のお客対応とは異なる性質のものとお腹を括って大まかな対策を立てます。