

◆ 離職の引き金になる？ カスハラのリスク ◆

さて、あなたの会社では「カスハラ対策」をしていますか？

◆ _____ ◆
離職の引き金になる？ カスハラのリスク
◆ _____ ◆

近年「カスタマーハラスメント(通称:カスハラ)」という言葉を目にする機会が増えました。
これは、顧客や取引先からの過度な要求や理不尽な言動によって、従業員が精神的な苦痛を受けることを指します。

たとえば、
◇「土下座しろ！」と怒鳴り散らす
◇「責任者を今すぐ出せ！」と会社で電話し続ける
◇「お前みたいなやつが対応するな！」と個人攻撃をする
このような事例は、接客業に限らず、営業・事務などあらゆる業種で起きています。

そして、このカスハラが、社員の離職理由の一因になっていることも少なくないのです。
この問題の本質は、カスハラを受けた事実に加えて、社員がその苦しさを言い出せない環境にもあります。

「対処できなければ、能力不足だと思われるかもしれない」
「お客様なんだから我慢するのが当然という空気がある」
このような風潮の組織だと、社員はやがて限界を迎え、会社を去っていくでしょう。

では、そのような事態を防ぐには、どうすればよいのでしょうか？

ちなみに、カスハラ対策に力を入れている企業は、以下のような取り組みを行なっているようです。

- カスハラの実態と対応方針を社内でも共有、「これはおかしい」という基準を明確にする
- クレーム発生時は一人に背負わせず、チームで共有・フォローする体制をつくる
- 理不尽なケースには毅然と対応してOKと経営者自身が明言する
- 月に一度、クレーム共有会を実施し、一人で抱えこまないようにする など。

カスハラに対する備えは、社員を守るだけでなく、「この会社で働きたい」との信頼を生む土台にもなります。

十分に備えて、社員が長く、安心して働ける組織をつくっていきましょう。

□ ■ □ _____
編集後記
_____ □ ■ □

今回は「カスハラが招くリスク」をテーマにお伝えしました。
小さな我慢の積み重ねは、やがて離職という大きな損失につながります。

当社でも現状を見直し、早めの対策を心がけようと思いました。

最後までお読みいただきましてありがとうございます。
ご不明な点がございましたら、ご遠慮なくお問い合わせください。
今後ともどうぞよろしくお願いいたします。

