



カスハラ対策は顧客対応の方針づくりから

令和8年10月1日から、カスタマーハラスメント(カスハラ)対策が全ての事業主に義務付けられました。ただし、カスハラ対策から考え始めると、大切なお客様まで遠ざけてしまいかねません。まずは自社の顧客対応の方針を立てることから始めましょう。

●カスハラ対策義務化と導入手順

改正労働施策総合推進法により、カスハラは①顧客や取引先など事業に関係する者が、②社会通念上許容される範囲を超えた言動を行い、③労働者の就業環境が害されるものと定義されました。事業主には、方針の明確化と周知、相談体制の整備、発生時の迅速かつ適切な対応などが求められます。ただ、「迷惑なお客様への対処」ばかりが先に立つと、社員がお客様に身構えてしまい、会社を支えてくださる顧客まで萎縮させてしまうおそれがあります。何から手を付けるかという順番が大切です。

●顧客対応の方針を業務規則集で定める

そこで先に取り組みたいのが、本誌2月号でご紹介した「業務規則集」による顧客対応方針づくりです。ドラッカー教授は「5つの質問」のなかで「顧客にとっての価値は何か」を挙げました。

お客様は製品を買いたいのではなく、満足を得たいのです。

では自社は、どのような満足をお届けするのか。粗利益はお客様からしか生まれないという顧客起点の考え方に立ち、その方針をあらかじめ業務規則集に定めておくことで、社員の誰もがお客様に満足していただける対応をとれるようになります。

●方針があつてこそそのカスハラの線引き

顧客対応の方針が明確になれば、「会社が応える範囲」も自然と定まり、その範囲を大きく超える言動がカスハラである、という線引きがしやすくなります。順番を逆にしないことが肝心です。そのうえで、業務規則集に「対応できないこと」「上司に引き継ぐ場面」「記録の残し方」などを加えれば、社員任せにせず組織として対応できます。顧客を大切にすると方針とカスハラから従業員を守る仕組みは表裏一体です。10月の施行を機に、ぜひ顧客視点の原点から自社の対応を見直してみてください。

【図1】業務規則集とは

代表的な項目	内容
経営・仕事への基本姿勢	・「お客づくり」こそが経営で最も重要な仕事であるという前提を全社員が共有するための基本ルールを規定している。
顧客対応の具体基準	・納期が長い場合は中間報告をなど、お客に不便や不快を与えない対応基準を細かく定義している。
社内行動の基準	・社内ですできるだけミスを防ぐ行動や報連相の原則が盛り込まれている。

【図2】顧客起点の発想とカスハラ対策

ランチェスター式お客を「育てる」仕組

- ③お客から忘れられない
- ②お客から好かれることをする
- ①不便二度手間かけない

▼飲食店の場合、新規顧客100人のうち2度目の来店は約6割、3度目の来店は3割。固定客は1割。何もしなければほとんどが流出客になる。行き過ぎたカスハラ対策は注意が必要

参照:「新版小さな会社儲けのルール」(フォレスト出版) 竹田陽一／栢野克己著

【図3】実践事例「リード・クリエイションの営業方針」

福岡市の店舗づくり会社「リード・クリエイション」では、「料金の安さだけで判断される方とは取引しない」「対応できる地域を限定する」といった方針を明確にしています。

一見すると、お客様を減らしてしまうようにも思えます。

ですが、「何でもやります」と間口を広げるより、「私たちは何を大切にしている会社なのか」を示すことで、その考え方に共感するお客様が集まりやすくなります。

これは中小企業にも参考になる考え方です。

サービス内容だけでなく、「しないこと」「大切にしたいこと」を決めて発信することは、「積極的」なカスハラ対策になるのではないのでしょうか。



事務所日誌



9月の事務所の活動

- 5日 ナレッジブラザ「実践するドラッカーFT講座」参加
- 6日 ナレッジブラザ「実践するドラッカー思考・行動編」
- 7日 ナレッジブラザ「竹村亜希子先生講演会」参加
- 10日 井原商工会議所「定例労務相談」相談員
- 15日 いばら朝喝同好会「早朝読書会」参加
- 16日 技能実習生対象「法的保護講習」講師

【編集好奇】

▼帰省した次男坊が友人にもらった高知のカツオのタキを切って、振る舞ってくれました。一人暮らしも板に着き、包丁さばきもお見事。いい友人を持っています。これからも肩をタキあって仲良くしてほしいものですね(SS)

「事務所に寄せられた労務相談事例」

その他の相談も事務所HPへ掲載中

【質問】 10月1日からカスタマーハラスメント対策が義務化されました。就業規則に何か規定しなければならないのでしょうか？

【回答】 必ずしも、カスハラについて独自の規定を就業規則に設ける必要はありません。厚生労働省の資料では、既存の服務規律や懲戒規定などによって必要な対応ができる場合には、就業規則を改定して、カスハラ独自の規定を設ける必要はないとされています。ただし、事業主にカスハラ対策として、必要な雇用管理上の措置を講じることが求められますので何もしなくてよいわけではないことにご留意ください。



【使ってみてください！】仕事で便利なショートカットキー②

「Windowsキー + PrtScn」全画面のスクリーンショットが自動的に「ピクチャ」フォルダー内の「スクリーンショット」フォルダーに保存される