

はっきり言おうよ
正しいと!おかしいと!

国労千葉地本運輸区統合分会 SOGA 班新聞



お客様は神様じゃない!② カスハラは絶対許さない!

前号の補足・・・

前号では、クレイマーがはびこる原因のひとつに「過剰なお客さまサービス」を少し記載しましたが、加えてSNS等、見えないところでの悪評の書き込みも、会社が過敏にならざるを得ない要因の一つです。

人間はおろかで

弱い生き物か???

つい最近、カスハラを扱った某新聞に興味深い記事がありました。

それは、社会全体に不安や孤独感といったものが強まり、他人への寛容さも薄まってしまったということ。結果、日常生活の中で唯一

他人に強く出られるのは、自分が「客」としての立場となり、不満の出口が従業員に向けられ易くなるというものです。もしかしたら、そういった人たちもクレイマー被害を受けていたのかも・・・と思うと、非常にやるせなく情けない話ではありますが。

家に帰ればごく普通の良い父親、母親・・・

でも誰もがそついう愚かで情けない行為に走ってしまう可能性もあるのかもしれない。

せめて私たちは、そういう人を反面教師にしつつも、決して見習うことのないよう気をつけたいと思います。どんな理由でも人を傷つけて

こうした社会的な声に対して、昨年2月、厚生労働省は企業向けの対策マニュアルを作成し、今年9月には労災の認定基準に、カスハラを新たな類型として追加し、救済の強化を図っています。また、企業側が力

いいはずがありません。「これくらい」と軽い気持ちでの言葉も、受ける側が不快に感じれば、ハラメントであることを肝に銘じておきましょう。

何処までが

おもてなしなのか?

日本独自の概念である「おもてなし」文化。

それは勿論、日本人として誇れるものかもしれませんが、こればかりがひとり歩きしてしまつて、現場ではどんどん過剰な対応にエスカレ

スハラに対して適切な対応を怠った場合、労働者側から損害賠償を求められ、責任を問われる可能性もあるとのこと。最後に「対策マニュアル」から一部を掲載しますので、是非参考にして下さい。 ↓



ト?しているようです。何処までが自分たちの仕事なのか、それ以上のおもてなしなのか、今一度立ち止まって考える時期かもしれません。

厚生労働省「対策マニュアル」を作成

* 現場の初期対応では、複数人で対応し、録音、録画する。
* 事実確認するまで非を認めない。謝罪しない。
* 従業員の相談体制を整備したり、研修を行なう。