



3分で
情報チャージ

カスタハラ対応で
オペレーターを守る方法7つと
改善策3つ

【目次】

1. カスハラとクレームとの違い
2. カスハラ対応でオペレーターを守る方法7つ
3. カスハラの原因を減らす方法
4. オペレーターをカスハラから守る最終手段を用意する
5. 最後に

1

カスハラとクレームとの違い

カスハラとクレームとの違い

カスハラ（カスタマーハラスメント）とは、顧客からのクレーム・言動のうち、当該要求を実現するための手段や様態が社会通念上不相当なもので、労働者の就業環境が害されるものを指します。つまり、「苦情やクレーム＝カスハラ」ではなく、行きすぎた苦情やクレームがカスハラに該当します。



クレーム?
苦情?
カスハラ?
ハラスメント?

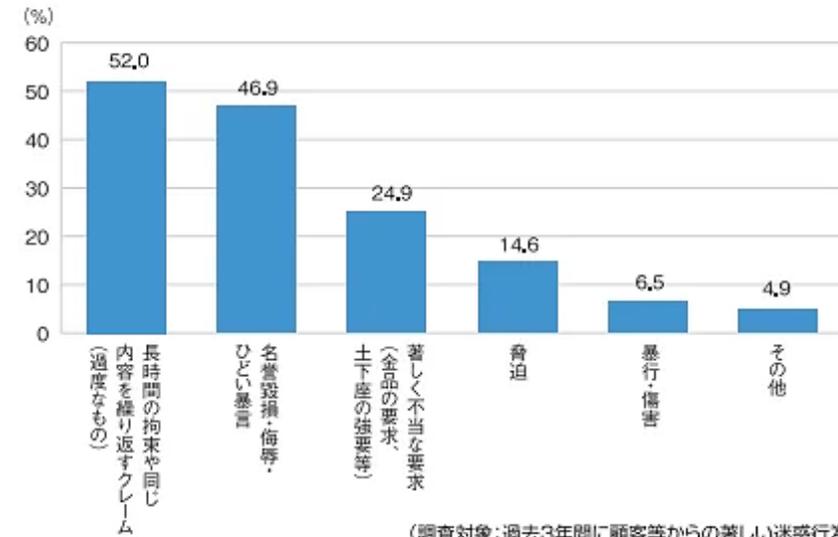
クレームとの違いを一言でまとめると、顧客の指摘に不当または過剰な要求があるかどうかです。

カスハラとクレームとの違い

カスハラとなる具体的な例

- 「ネットに書く」といって脅す
- 電話で1時間以上拘束する
- 不合理な特別待遇や金品の要求をする
- 謝罪の強要

図4: 受けた顧客等からの著しい迷惑行為の内容



(出典: 令和2年度 厚生労働省 職場のハラスメントに関する実態調査)

上記はほんの一例です。「カスハラはこういうもの」といった杓子定規的な判断をせず、むしろさまざまな性質があると再確認しておきましょう。

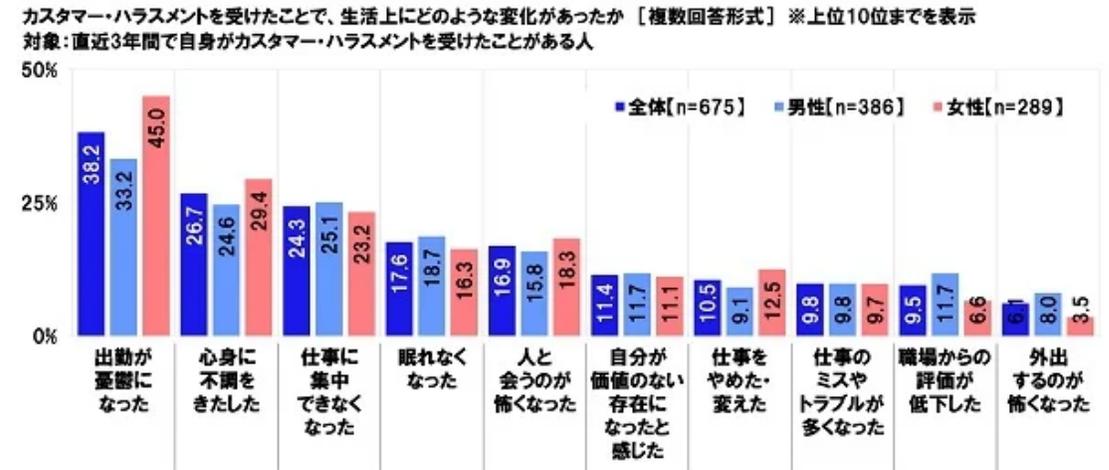
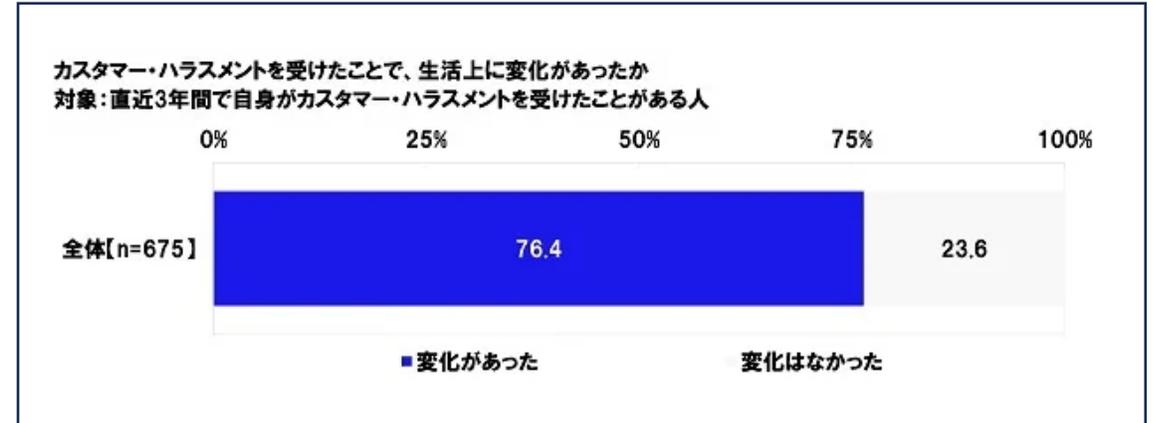
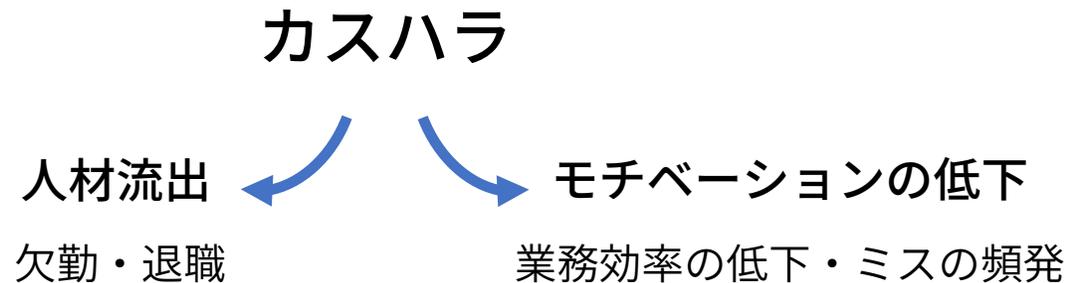


カスハラとクレームとの違い

カスハラが企業に及ぼすリスク

調査では、カスハラを受けた人のうち76.4%が「生活に変化があった」としており、そのうちの38.2%の人が「出勤が憂鬱になった」と回答しています。

もし退職となれば、貴重なオペレーターの人材流出を引き起こします。退職に至らなくても、オペレータがモチベーションを維持して働くことは難しく、業務の効率の低下やミスが頻発すると考えられます。



参照：[カスタマー・ハラスメントに関する調査2022](#)

カスタマー対応は企業全体が取り組むべきものでコールセンターだけ、
果てはオペレーター一人で立ち向かっていける問題規模ではありません。

「オペレーターのスキルの見せ所」「現場のプロの仕事」と言って
カスタマー対応をコールセンターに丸投げしないでください。



2

カスハラ対応で
オペレーターを守る方法7つ

カスハラ対応でオペレーターを守る方法7つ

1. カスハラに対する認識の統一

カスハラはクレームや苦情とは違い、「主に嫌がらせを目的とするものであり特定のオペレーター対応に責任があるわけではない」ことを、オペレーターやSV、そして上層部の人たちの共通認識としましょう。

カスハラは犯罪です

カスハラ=いじめ/いやがらせ

ひとりで悩まず 全社で立ち向かおう！



「いつでも
エスカレーション
してくださいね…」

2. マニュアル・フローの作成・周知

カスタマー対応は突発的に生じます。カスタマー対応のためのマニュアルやフローを作成し、早いうちにオペレーターへ周知徹底しましょう。

いざというときに落ち着いて正しい対応ができるよう日頃から準備・練習しておくなら、オペレーターを守るだけでなく、コールセンター全体のカスタマー対応を一貫できます。

カスタマー対応における準備が万端であれば、企業に対するオペレーターの安心感・信頼感は強まり、必然的に帰属意識が促されます。



3. 業界に合ったカスハラ対応を行う

業界違いのカスハラ対応をそのまま取り入れると、「〇〇社はやってくれたのに、△△社はやってくれない」といった評判となり、やかえってカスハラを生み出す引き金になる可能性もあります。目に留まった策が本当に自社に合っているのかを検討してください。



4. 同業他社との情報交換・共有

カスハラを無くしたい、カスハラから従業員を守りたいという願いは、業種に関わりなくすべての企業が共通で持っている認識に違いありません。同じ業界内で企業が足並みを揃え、カスハラを生み出さない、起きたカスハラを許さないという環境を作りましょう。

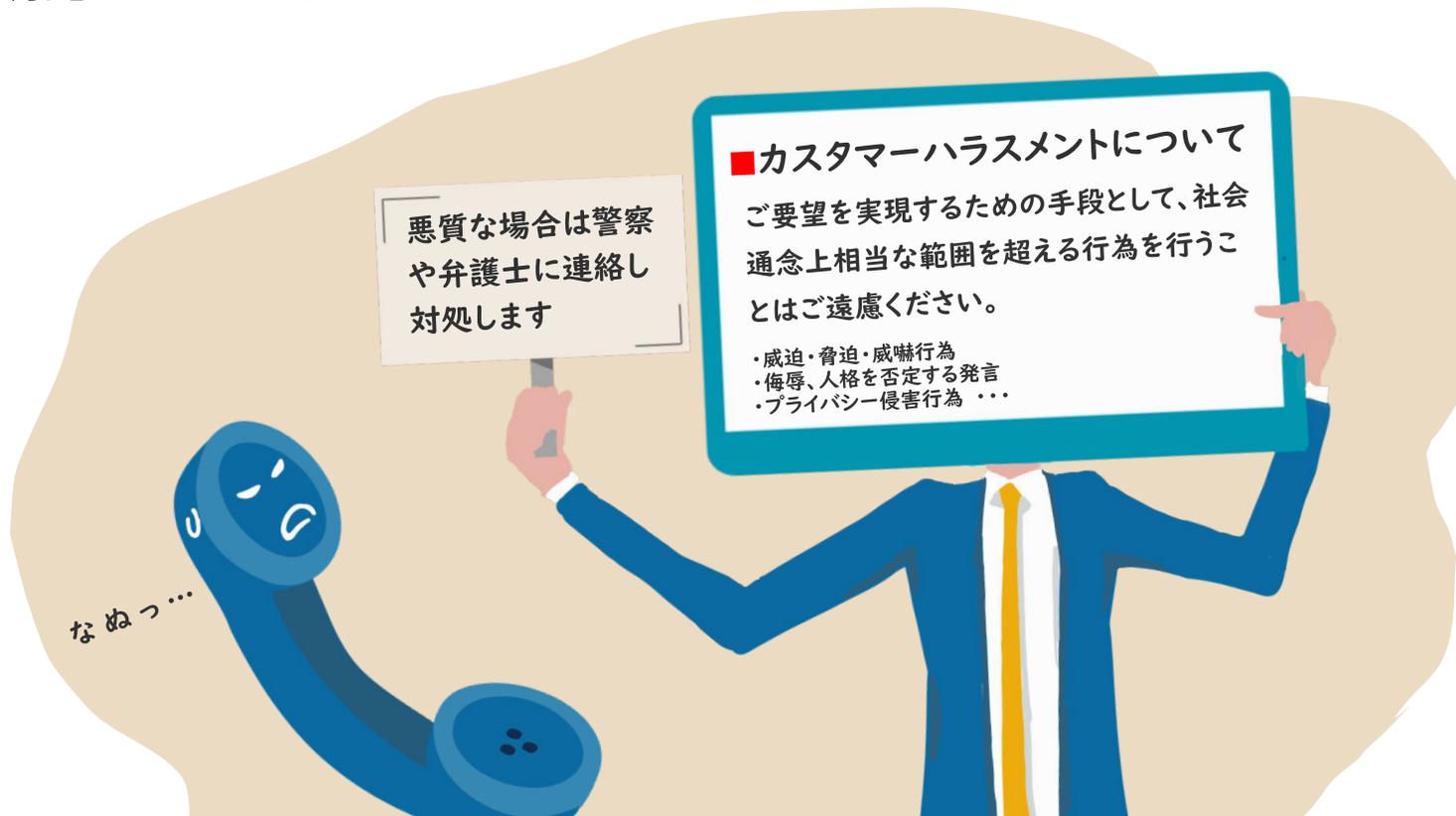


現代はSNSが大変活発で、誰でもどこからでも意見や情報を発信できます。「カスハラ加速の要因はSNS」とも言われるほどなので、SNSの影響力を無視できません。

5. カスハラ対応を企業として明文化する

企業がカスハラへの対応を明文化していると、カスハラを「寄せ付けない」、または「抑制する」という効果を期待できます。企業としてのカスハラ対応を決め、それを企業ページや製品ページなど、お客さまの目に留まりやすい場所に明記してください。

オペレーターにとっても、カスハラへ対応する際に、企業ページに明記していることを盾として毅然とした対応が取りやすくなります。



悪質な場合は警察
や弁護士に連絡し
対処します

■**カスタマーハラスメントについて**
ご要望を実現するための手段として、社会
通念上相当な範囲を超える行為を行うこ
とはご遠慮ください。

- ・威迫・脅迫・威嚇行為
- ・侮辱、人格を否定する発言
- ・プライバシー侵害行為・・・

6. カスハラ発生にすぐに気づける・対応できる環境を整える

カスハラの一例に、「対応を録音してSNSで拡散する」といった脅しがあります。こうした脅しの対応例として、オペレーターへ電話が繋がる前に、会話を録音する旨を自動音声によって予告する
ならカスハラの抑制を期待できます。日頃からサービス向上を主な目的として録音を行って
いれば、カスハラ発生の前後のコミュニケーションを漏れなく記録することが可能です。



電話対応を録音のメリット

オペレーターの対応の品質管理（対応の採点や改善、分析等）ができたり、オペレーターの聞き逃しや聞き間違いを防げたり、顧客の意見を社内に共有できたりします。

7. カスハラを生み出す原因を減らす

カスハラは何をきっかけに起きるのでしょうか。下のグラフが示すとおり筆頭は「勘違いや嫌がらせ」ですが、次にきっかけになりやすいのは、約4割の「商品やサービスへの不満」です。

自身が受けたカスタマー・ハラスメントのきっかけ [複数回答形式]
対象:直近3年間で自身がカスタマー・ハラスメントを受けたことがある人



コールセンターとして
「サービス」を改善する
ならカスハラの原因を減
らせることになります。

3

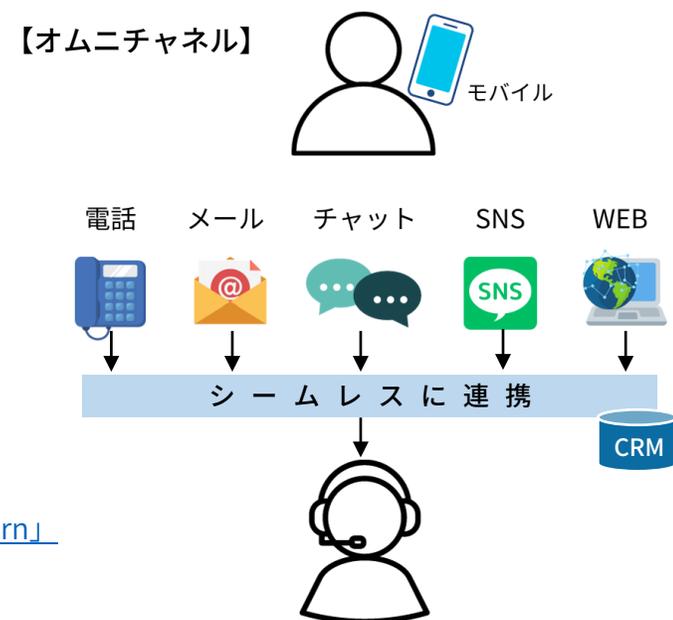
カスハラの原因を減らす方法

1. オムニチャネル対応にする

マルチチャネルを採用している企業は増えていますが、多くの場合チャネル切り替え時にオペレーターが変わってしまって、サポートして欲しい内容を最初から話し直す必要が生じます。説明のやり直しは、お客さまにとっての不満の一つとなってしまうかすハラへ繋がる可能性を作ってしまいます。カスタマーサポートがオムニチャネルで展開できていれば、チャネルを切り替えてもオペレーターが変わらないようにしつつ、話を継続していけます。

オムニチャネル対応のコールセンターシステムを選定するときには、なるべく多くのシステム（CRMやSNSなど）とシームレスに連携できるものを選ぶようにしてください。

参考情報：LINE、Facebook、Twitterなど多くのSNSと連携できるコールセンターシステム [「Bright Pattern」](#)



2. 電話以外のカスタマーサポート体制を築く

カスハラが起きる原因の一つとして、「オペレーターの顔が見えない＝人間味を感じない」という理由が考えられます。「利便性」と「人間味」を提供できるオンライン接客ツールはカスタマーサポートの形として非常に有効です。オンライン接客であれば、オペレーターは顧客のちょっとした表情を「見る」ことができるため、相手が気分を害してしまう前に適切な対応を取れるので、手遅れになってクレームへとなり、クレームがカスハラになり…という事態を防ぎやすくなります。

オペレーターからのホスピタリティが分かりやすいとカスハラへ繋がるリスクを下げられるだけでなく、サポートに対する顧客満足度の向上も見込めます。

参考情報：AVAYA/オンプレでオンライン接客するなら[CBA LIVE ASSIST](#)がベスト



3. 顧客の自己解決率を上げる

そもそもコールセンターへ電話をかけるような困りごとが起きなければ、コールセンターで発生するカスハラは予防できます。そのため自己解決率向上はカスハラ予防のひとつの鍵と言えるでしょう。自己解決率向上のために、定期的なFAQの整備や、製品マニュアルの見直しを行ってください。例えば、物理的製品（電子端末や家電など）を扱っている企業においては、紙のマニュアルから電子的マニュアルに変えるだけでも、顧客の自己解決をより助けやすくなります。

AI・ARを搭載したソリューションを活用してマニュアル作成をしていると、お客さまがスマホやタブレットなどのカメラで製品を写しながら、何をしたら良いのか3Dで視覚的に見られます。

参考情報：AI・ARを活用したソリューションの例 [「CareAR/Xerox」](#)



4

オペレーターをカスハラから守る
最終手段を用意する

オペレーターをカスハラから守る最終手段を用意する

実際、どれだけ予防・準備をしたとしても、カスハラが起きるときには起きてしまいますし、対応したオペレーターも少なからず精神的ダメージを負ってしまいます。企業としてオペレーターの福祉を常に最大限に考えて守り続けるために、**最終手段として部署移動や転職といった道を用意しておきましょう。**それが「逃げ」や「敗北」といった負のイメージを本人と周りが持たないように注意してください。部署移動や転職が、「後ろめたいこと」になってしまうと、最終手段が実質使えなくなってしまい、オペレーターの心身の健康に支障をきたしかねません。

コールセンター業界では、優秀な人材はまさに取り合いです。今いる優秀なオペレーターを大切にしつつ、新たな人材から選んでもらえる企業になるには、オペレーターをどれだけ大切にしているかが重要になります。



5

最後に

最後に

オペレーターを守ることを最優先に

カスハラが1件発生しただけでも、オペレーターたちは「次は我が身」と思って疲弊しますし、「オペレーターは会社を守ってもらえない」と感じるなら、離職リスクはいよいよ高まることになります。

オペレーターがいなければ、顧客満足度向上やロイヤルカスタマーの新規獲得は困難です。カスハラの予防はもちろんのこと、カスハラ発生時に「企業が自分たちを守ってくれる体制がしっかりある」と全員が感じられるようにしてください。



カスハラは増加・悪質化の一途をたどっています。

一刻も早く現在のカスハラ対応を見直して万全を期すようにしましょう。

カスハラはダメです！





株式会社 コミュニケーションビジネスアヴェニュー
〒239-0847 神奈川県横須賀市光の丘3番4号 YRP 1番館 5F
046-821-3362 (平日9:00-17:00)
<https://cba-japan.com>