

“「クレームを機会に、対話をカに」現場が変わる
実践的なマニュアル作成を伝授”
『食店・小売店・コールセンター・行政窓口必携！
クレーム対応・カスハラ対策マニュアル作成のコツ』を出版

2025年2月3日 発売

ジャイロ総合コンサルティング株式会社（本社：東京都中央区、代表：渋谷雄大）は、2025年2月3日（月）にセルバ出版より『食店・小売店・コールセンター・行政窓口必携！ クレーム対応・カスハラ対策マニュアル作成のコツ』を出版いたします。経営者から現場スタッフまで、幅広い読者に新たな気づきをもたらすカスハラに悩む全ての人に必読の一冊です。Amazonをはじめ全国大型書店にて絶賛販売中。

【特設ページ】<https://customerharassment.jp/>



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL : 03-3808-2241 E-mail: consult@jairo.co.jp

顧客志向で解決するカスタマーハラスメント

ジャイロ総合コンサルティングの最新書籍『飲食店・小売店・コールセンター・行政窓口必携！ クレーム対応・カスハラ対策マニュアル作成のコツ』では、現代社会が直面する喫緊の課題、カスタマーハラスメント対策の決定版が登場。

本書は、現場で直面するカスタマーハラスメントへの実践的な対策をまとめた実用書です。最大の特長は、飲食店や小売店、コールセンター、行政窓口など、顧客対応が必要な幅広い業種に対応しており、特に小規模事業者でも導入しやすい具体的な対策方法を提示している点です。また同じ顧客でも対応するスタッフによって結果が大きく異なるという現場の実態を踏まえ、単なる対策マニュアルの作成方法だけでなく、基本からスタッフの実践的な対応方法まで解説されています。現場で働く多くの人々の尊厳を守りながら、健全な顧客関係を構築することを念頭にカスハラ対策に悩むすべての事業者に必要な道筋を示す一冊です。

目次

第1章：カスハラの定義と理解

- 1 カスハラとは何か
- 2 カスハラの種類と特徴
- 3 東京都カスタマーハラスメント防止条例の意義
- 4 厚労省のカスハラに関する見解
- 5 正当なクレームと悪質なクレーム（カスハラ）の違い
- 6 カスハラの現状と課題
- 7 社会におけるカスハラの影響
- 8 企業の責務と対応義務

第2章：カスハラ対策マニュアルを作成

- 1 マニュアル作成の目的と意義
- 2 カスハラに至るクレーム経緯
- 3 マニュアル作成の手順
- 4 マニュアルに込めるトップのメッセージ
- 5 対策マニュアル作成の流れ
- 6 対策マニュアルの活用
- 7 対策マニュアルの限界
- 8 マニュアルの作成で攻めのカスハラ対策を

第3章：飲食業向けマニュアルの策定ポイント

- 1 飲食業におけるカスハラの特徴
- 2 飲食店におけるカスハラの状況
- 3 飲食業におけるカスハラ対応策を考える
- 4 顧客へのメッセージでカスハラを未然に防ぐ
- 5 クレーム発生時のマニュアル活用法
- 6 顧客の声がカスハラ防止に役立つ

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL : 03-3808-2241 E-mail: consult@jairo.co.jp

7 スタッフが一丸となって対応できる風土づくり

第4章：小売業向けマニュアルの策定ポイント

- 1 小売店におけるカスハラの特徴
- 2 カスハラが多発する小売店の実態
- 3 小売店における顧客対応の基本方針
- 4 トラブルの多いレジ係の初期対応マニュアル
- 5 店内放送やカメラ設置を活用したカスハラ防止策
- 6 クレームが発生したというとき
- 7 オーナーや経営者に求められる姿勢
- 8 小売業におけるカスハラ対策の成功事例と失敗事例

第5章：コールセンター（電話対応）向けマニュアルの策定ポイント

- 1 コールセンターにおける顧客対応の特徴
- 2 問い合わせ体制の実態
- 3 対策マニュアル策定のポイント
- 4 カスハラ発生時のマニュアル活用
- 5 クレーム発生時の電話対応の基本
- 6 スクリプトの作成と活用
- 7 クレーム対応履歴の管理
- 8 上司への引継ぎの重要性
- 9 法的対応が必要になったら？
- 10 オペレーターのメンタルヘルスケア

第6章：行政窓口向けマニュアルの策定ポイント

- 1 行政窓口におけるカスハラの特徴
- 2 行政窓口におけるカスハラ対応策
- 3 トラブル発生時の初期対応
- 4 トラブル発生時の引継ぎについて
- 5 コミュニケーションスキルの向上
- 6 行政におけるカスハラ対策について考える

第7章：カスハラフリーな社会の実現に向けて

- 1 企業と顧客の意識を変えなければならない
- 2 社会全体でのカスハラ意識向上
- 3 業界団体によるガイドラインの策定の意義と普及
- 4 多様性尊重とカスハラ防止の関連性
- 5 法整備とその適用例の紹介

著者紹介

著者 鈴木タカリ

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 コンサルタント 経営管理修士（MBA）

【略歴】

KDDI にてマーケティング、アプリ開発、販売店営業、営業企画を経験。クレーム対応のまとめ役として活躍し、4桁を超えるクレーム案件の問題解決に関与。「お詫び文」作成のスペシャリストとして社内外から高評価を獲得。KDDI 在籍時、研修業務を通じて延べ500人以上のスタッフ育成に携わる。研修実施店舗では、年間20件の重篤クレーム発生を翌期からゼロに削減。現在、カスタマーハラスメント対策セミナー、顧客対応スキルセミナーを主宰。企業不祥事発生の究明などコンプライアンス関連の論文も多数執筆。実務経験と学術知識を融合させた独自の視点で指導を行う。



ジャイロ総合コンサルティング株式会社について

1921年に創立、1949年に法人登記。現会長の大木ヒロシが祖父の会社を引き継ぐ形で婦人服店（ブティック）として再スタートし、現業の傍ら、持ち前の取材・執筆能力を活かし、関係業界の関係誌に寄稿する中で読者からの相談を受けたことからコンサルティング業務をスタートさせる。ビジネス（営業・販売）の現場取材を通じて帰納法的に引き出された実効性の高い、新たな理論展開で注目を集めた。現社長である渋谷雄大は会長大木ヒロシに師事することから同社で17年のコンサルタント・講師業務を経て、2021年に社長に就任。同社特有の帰納法にもとづいてIT技術を駆使し、新たなAI活用コンサルティングの領域を確立しており、大手企業を中心にコンサルティング・セミナーで高い評価を得ている

【会社概要】

社名：ジャイロ総合コンサルティング株式会社

本社所在地：〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町 3-43-2 山名ビル

代表取締役：渋谷雄大

事業内容：経営コンサルティング、セミナー・研修 出版・執筆 その他

設立：昭和28年10月

TEL 03-3808-2241

E-mail: consult@jairo.co.jp

HP 公式サイト: <https://jairo.co.jp>

セミナー & 研修ネット: <https://semi-ken.net>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL : 03-3808-2241 E-mail: consult@jairo.co.jp