

2025年2月4日

株式会社 TMJ

TMJ、「カスタマーハラスメント研修」を沖縄県中小企業団体中央会にて実施

～実践的な研修で企業の対応・接客時の課題解決を支援～

コールセンター・バックオフィス（事務処理センター）の構築・運営を行うセコムグループの株式会社 TMJ（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：丸山 英毅、以下 TMJ）は、2024年8月より提供を開始した「カスタマーハラスメント研修」（以下、カスハラ研修）について、2025年1月22日、沖縄県中小企業団体中央会様のご要請を受け、同会加盟企業を対象に研修を実施いたしました。当日は地元企業19社28名の方々にご参加いただき、事例を反映した実践的な内容で大変ご好評をいただきました。



左：沖縄県中小企業団体中央会様へのカスハラ研修の様子、右：講師を務めた TMJ ユニバーシティの阿部友美

■ 研修実施の背景

カスタマーハラスメント（以下、カスハラ）は、労働者の就業環境を脅かす社会課題として注目されています。労働省の対策マニュアル作成や、東京都をはじめとする自治体での条例制定が進む中、企業においても早急な対策が求められています。しかし、具体的な対応策やルール整備に悩む企業も多く、TMJでは企業の課題解決を支援するため、カスハラ研修をプログラム化のうえ提供を開始しました。

■ 研修の様子

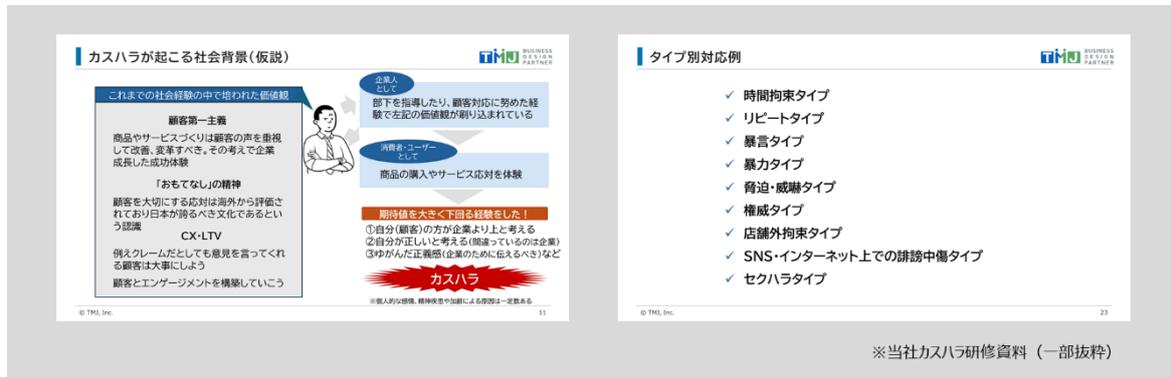
今回の研修では、ホテル・交通・物流業界など、地域産業特性を反映した企業の方々にも多くご参加いただきました。公共性の観点で様々な顧客への対応に困っているケースや、医師や富裕顧客などのいわゆる「エリート層」からの高圧的態度に苦慮するケースなど、参加各社は自社顧客への対応にそれぞれ課題をお持ちでした。

研修では、具体的なカスハラ事例を挙げながら「カスハラとクレームの違い」を学び、企業として求められるルールや体制整備の必要性、毅然とした対応を行うための心構えをお伝えしました。また、グループワークを通じて、他社・他業種の現状や対応例を共有し、実践的な学びを深めていただきました。



隣同士でディスカッションを行う参加者の様子

受講後のアンケートでは、全ての参加者から「大変満足」「満足」との評価をいただき、「具体例が多く、実務に役立つ内容だった」「他社の事例を知ることで新たな視点を得られた」といった声が寄せられました。



TMJ は、企業が顧客満足度を高めながらも、従業員が安心して働ける環境を実現するため、今後も研修や啓蒙活動を通じて、カスハラへの理解促進と具体的な対策支援を継続してまいります。

■ 研修を主催された沖縄県中小企業団体中央会様からのコメント

この度は、TMJ 様のご協力のもと、カスハラ研修を多くの受講者のもと、開催することができました。2024 年 12 月、国がカスハラ対策を企業に義務づける方針を決定したのに伴い、本会傘下の組合及び組合員企業様向けにカスハラへの理解を深め、企業として準備すべき事項の周知をする必要があると考えました。本会職員が TMJ 様のカスハラ対策研修を受講した経緯があり、講師を依頼する運びとなりました。

研修当日は、他社とのグループディスカッションを通じて、受講者の皆様が自社に持ち帰るべき多くの学びを得られたとの声が多く寄せられました。来場型開催ならではの強みを改めて実感し、参加者同士の交流が新たな気づきや視点を生む場となったことを嬉しく思います。また、受講者より「カスハラとクレームの違いや具体的なタイプを知ることができた」「企業ごとの事例を共有することで多様な視点を得られた」といった具体的なご意見もいただき、研修の内容が実務に直結するものであったことを確信しております。

おかげさまで、受講者アンケートでも非常に高い評価をいただき、主催者としても大変勉強になる機会となりました。

今回の研修を通じて、カスハラへの理解が深まり、各企業ひいては地域社会全体がより良い対応策を講じる一助となれば幸いです。今後とも、企業の皆様の成長と発展を支える取り組みを続けてまいりたいと思います。この度のご支援に改めて感謝申し上げます。

■ 株式会社 TMJ について (<https://www.tmj.jp/>)

TMJ は、株式会社福武書店（現・株式会社ベネッセコーポレーション）のインハウスコールセンターより独立分社化する形で 1992 年に設立。世界でも例のない継続型の会員制事業で培った生産管理、品質管理のノウハウを活かし、多種多様なクライアント企業のコールセンターの設計・運営から、調査・分析、人材派遣、人材育成などのサービスを提供しています。2017 年には、セコム株式会社の 100%子会社となり、より強固で安全性の高いグループネットワークを活かし、クライアントビジネスの成功をサポートします。