

CCAj News

2022年11月号

Vol.308

Contents

◇特集

「専門家に学ぶ悪質クレームへの
実務的な対応とメンタルケア」

◇『CCAJ ガイドブック Annual Report
Vol.32』発行！

◇新入会員のご紹介

◇コールセンター / CRM デモ & コンファ
レンス 2022 in 東京

【特集】「コールセンターにおける従業員の福利と健康」②

専門家に学ぶ悪質クレームへの実務的な対応とメンタルケア

カスタマーハラスメントをはじめとする暴言・威嚇・不当要求など、悪質なクレームが増えているといえます。こういった社会通念上から見ても著しく不相当な要求から従業員を守ること、さらに従業員のメンタルケアを行うことは、コールセンターでも重要な課題となっています。一方で、悪質クレームへの具体的な対処法や企業スタンスの整理、対応後の従業員のフォローに苦慮する現場もまだ多いと聞きます。

そこで、前号に続く特集の第二弾として、悪質クレームに現場責任者はどのように対処すれば良いのか専門家の立場でわかりやすくまとめた『現場責任者のための「悪質クレーム」対応実務ハンドブック』編著を統括した公益社団法人消費者関連専門家会議専務理事の坂倉忠夫様と、CCAJ スクールでコールセンターストレスマネジメント基礎講座の講師を務めるアクティブワークケア開発センター代表の柴山順子様のお二人の専門家のお話をお届けします。

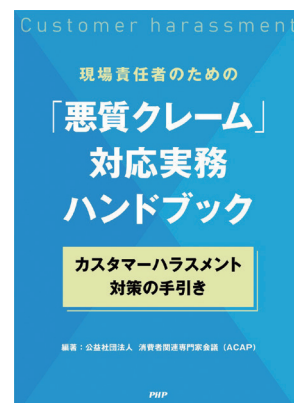
現場責任者のための 「悪質クレーム」対応実務ハンドブック

公益社団法人 消費者関連専門家会議
専務理事

坂倉 忠夫 様

2022年8月26日、公益社団法人 消費者関連専門家会議（以下、ACAP）編著による『現場責任者のための「悪質クレーム」対応実務ハンドブック ～カスタマーハラスメント対策の手引き～』（以下、対応実務ハンドブック）が発行されました。対応実務ハンドブックは、CCAJ News Vol.304（2022年7月号）でも紹介した「カスタマーハラスメント対策企業マニュアル」（厚生労働省作成）に沿って、悪質クレームに対して現場責任者が果たすべき具体的な役割を記したハンドブックです。ACAPは、企業や団体の消費者関連部門の責任者や担当者が業種を超えて集う公益社団法人であり、

その中でもクレーム対応のエキスパートである国内各社の現役お客様相談部門責任者20名が、より実践的な内容をまとめた手引書になっています。そこで、編著を統括したACAP専務理事の坂倉忠夫さんに、悪質クレームの現状、同ハンドブックの発行までの経緯と活用法などのお話を伺いました。



編著者：公益社団法人
消費者関連専門家会議 (ACAP)

○対応実務ハンドブックを発行した経緯

最初に、坂倉忠夫さんに ACAP と悪質クレームの現状について伺うと、「ACAP は、消費者対応部門の責任者や担当者、わかりやすく言うとお客さま相談室の責任者が集まっている団体です。お客さまからいただくクレーム、苦情、ご意見はありがたく受け止めて、今後の企業経営、商品、サービスに活かしていくことが基本姿勢です。ほとんどのクレームが正当なもので、善良なお客さまが大半ですが、ごく一部で通常の社会通念を逸脱するような要求態度、あるいは要求内容があるのも事実です。そういった悪質クレームの状況は ACAP の正会員を対象とするアンケート調査にも現れていて、残念ながら大半の企業が悪質クレームを受けたことがあるという結果が出ています」とのことです。

ACAP では、3～4 年ごとに、企業の消費者対応体制や社会・消費者の動向に関する調査を実施しています。2021 年 9 月～10 月に、会員企業 525 社を対象に行った「企業における消費者対応体制に関する実態調査」の報告書によると、社会通念を逸脱した「著しい迷惑行為」を前年と比較したところ、「前年に比べて増えた」が 20%、「変わらない」が 48%で、「減った」も 13%ありますが、8 割を超える企業が悪質クレームを受けているという結果になっています。

さらに、同調査における「経験した著しい迷惑行為（n = 316、複数回答）」の上位 3 つとしては、「暴言、威嚇／77.2%」「権威的（説教的）態度／69.9%」「不当な金品、過剰なサービスの要求／63.3%」となっています。調査対象には対面でのサービスも含まれますが、コールセンターでも同様な状況があるのではないのでしょうか。

悪質クレームが増加する中で、ACAP の会員企業の対応はどうなっているのでしょうか。坂倉さんによると「“著しい迷惑行為に関する基準や対応方針・マニュアルを作成していますか”という設問に対して、作成しているが 41.8%で半数にも満たないことがわかりました。検討中も 21.5%ありますが、多くの企業がこういったマニュアルの整備ができていないことは課題であると思います。そこで、ACAP の中から、異なる企業・業種に属するメンバー 20 名を集め、8 ヶ月かけて執筆して出版したのが、この対応実務ハンドブックです」と説明します。

○悪質クレームの定義と典型的な分類

カスタマーハラスメントや対応困難者、モンスタークレ



公益社団法人
消費者関連専門家会議
専務理事

坂倉 忠夫 さん

マーなど、著しい迷惑行為に対する呼称はいくつもあります。対応実務ハンドブックでは、企業に対する暴言・威嚇・不当要求など著しい迷惑行為を「悪質クレーム」と位置付けています。

悪質クレーム対応は、個人の判断にもとづくものではなく、組織のルールに則って対応することが必要です。企業にとって、悪質クレーム対応は、お客さま対応の観点のみならず、危機管理や、従業員が安全に働く環境を整える意味からも重要性を増しています。

悪質クレームに毅然として対応するためには、企業としての定義や判断基準、対応方針、現場責任者の具体的な対策などが盛り込まれたマニュアルの作成が求められます。しかし、それぞれの環境に合わせたマニュアル作りは、決して簡単ではありません。方針作りの第一歩として、悪質クレームとは何かを明確にすることが求められます。では、どこから悪質クレームとして線引きをすれば良いのでしょうか。坂倉さんは「クレーム対応はスキージャンプに似ていると思います。ジャンプで飛び立った後も、相手はお客さまですから、風圧に向かって前傾姿勢を取ってずっと頭を垂れています。しかし、いつまでたってもそのままだと、いずれ墜落します。K 点を過ぎたら、すなわち悪質クレームに直面したら、立ち上がって、テレマークを作って着地することで転倒しないですみます。では、それがどこかということ、ジャンプ台によって K 点が違うように、業種や企業によって違ってくるでしょう。どう K 点を決めれば良いのか、いろいろと悩んでいるのではないかと考えました。そこで、悪質クレームの定義をはじめ、分類、対応方法、具体的な事例などをハンドブックとしてまとめることになりました」と説明します。対応実務ハンドブックにおける具体的な悪質クレームの定義は以下の通りです。

●悪質クレームの定義

要求内容または要求態度が、社会通念に照らして著しく不

ストレスマネジメントから見るストレスケア

アクティブワークケア開発センター代表
テレマーケティングコンサルタント

柴山 順子 様

CCAJ スクールの専門コースには、コールセンターのストレスマネジメント基礎講座として「コールセンター特有のストレスを考える ～組織の健康測定とストレス低減策～」があります。その講師であるアクティブワークケア開発センター代表 テレマーケティング



柴山 順子 さん

グコンサルタントの柴山順子さんに、ストレスマネジメントによるストレスケアについて伺いました。

○ストレス原因とストレス反応

最初に、専門家の立場から見たストレスについて何うと「ストレスに対して反応することが生き延びる力や進化する力につながっています。コールセンターでも、ストレスの原因をなくすことではなく、ストレスと上手につきあえる人間を増やすことが重要です」と説明します。

では、どうすればストレスと上手に付き合えるのでしょうか。「ストレスを原因と反応に分けて論理的に考えます。肩がこったりイライラしたり声が大きくなったりするのはストレス反応です。ストレス反応は長引くと健康にも影響を与えます」

まず、コールセンターにおける主なストレス原因として、①クレーム対応、②パソコンへの同時入力、③時間に追われる仕事であること、の3つを挙げていただきました。

ただし、クレームなどのストレス原因とストレス反応の間に心の働きがあるので、そのまま離職などにはつながらないと指摘します。「ストレスと上手に付き合う心の働き、ストレス対処方法をストレスマネジメントの基本用語ではコーピングといいます」



○コーピング（ストレス対処方法）

どういったものがコーピングにあたるのでしょうか。

「難しいことはありません。先輩や同僚のサポートを求めたり、休憩時間に暖かい飲み物を飲んだり、仕事が終わったら、仕事のことを忘れて自分の好きなことに没頭したりすることです。日頃のスポーツもお勧めです。体内のストレス物質のコントロールにも役立ちます」

コールセンターの中でもできる手軽なコーピングとして筋弛緩法を教えてくださいました。こぶしをぐっと握ったり、両足を伸ばしたまま床から少し持ち上げるなどして筋肉を緊張させます。そのまま少しキープした後、だらーんと緩めるというもの。末端を見つめ続けて硬くなってしまった体を、あえて筋肉を緊張させて、その後緩めることで、心身ともにリラックスできるそうです。

「心と体はつながっているもので、体をリラックスさせれば精神もリラックスします。いつでもどこでも、すぐできるコーピングをたくさんもっていると新しいストレス原因にもさまざまな方法で対処できるかもしれません。チームで仕事をしているコールセンターですからお互いのコーピングを共有するのも良いですね」

○レジリエンス（ストレス耐性）

コーピングに加えて大切なのが、精神的体力であるストレス耐性を高める取り組みです。そのポイントを何うと、「海外の研究で提唱されているキーワードがあります。参考にして、工夫してみたいかがでしょうか」とのこと。で、「コバサの3C」（スザンネ・コバサ / 心理学者）と「こころのABC 活動」（オーストラリアカーティン大学研究者他）を紹介されました（図参照）。

アクトは活動すること、チャレンジは挑戦として有効性が理解できます。コミットメント（Commitment）とビロング

コバサの3C

- ・コントロール（Control）
- ・チャレンジ（Challenge）
- ・コミットメント（Commitment）

こころの ABC 活動

- ・アクト (Act)
- ・ビロング (Belong)
- ・チャレンジ (Challenge)

(Belong) は帰属意識を持てる自分の居場所作りとして重要です。

さらに、コントロールについて伺うと、「自分がコントロールできている、主体として行動できていると感じることです。コールセンターのルールで許容できる範囲内で、自主的に行動できる裁量権を渡せると良いですね」とのこと。簡単な例として挙げただいたのが、三交代で休憩を取る場合に、SV が決めるのではなく、3 人のグループの中で自由に決められるというものです。「ルールの範囲内だけれど自由な雰囲気を作ることは、上司の腕の見せ所だと思います」と言います。

また、ストレス原因である悪質クレームへの対応に関しては、「本当に悪質な方は、この企業にはいないというように、企業側がしっかりと判断して下さることが必要だと思います。一般のお客さまに対しては、しっかり丁寧に対応しますが、悪質クレームには断固とした態度を取るという枠を設けてきちんと示していただくと、従業員の帰属意識にも良い影響があると思います。そういった環境作りは従業員のメンタルヘルスのためにも経営層に期待される役割ではないでしょうか」とのことです。

○在宅勤務とストレス

新型コロナウイルスの影響もあって、在宅コールセンターの導入が進んでいます。在宅時のコミュニケーションやマネジメントに加えて、ストレスに関していろいろな苦労があると聞きます。専門的な立場から見る在宅勤務とストレスの関係はどうなのでしょう。

「ストレスとのつきあい方から見ると、むしろ在宅勤務は適しています。2020 年に行ったストレス調査では、在宅勤務の方がコーピングの種類が多いという興味深い結果が出ました。在宅だと社内ではできないストレス対処方法を選べますね。ペットと遊んだり、近くに子供がいた方がかえって気分転換になるとか。また、在宅から出社に戻った方も、コーピングの数が増えていました。在宅勤務という選択があること

はコールセンターのストレスマネジメントに有効だと思います。新しいコーピングの発見ということ来说うと、ワーケーションのように、いろいろな場所で仕事をするのも良いのではないのでしょうか」

○できているところから

ストレスマネジメントと言っても何から始めたら良いのかわからないというケースもあると思われます。どのようなことから取り組みれば良いのでしょうか。

「ストレスマネジメントは難しく考えずに、普段の研修の中で短時間、筋弛緩法を実践したり、導入研修のときにストレスはなくすものではなくて、上手につきあうものと伝えるところから始まります」

かつて話し方がしどろもどろになってしまうスタッフは、技術や知識面が問題と考えて追加で研修していたが、原因はストレスではないかと考えてコールセンターストレスマネジメントの研究を始めたという柴山さん。研修の中では、自分の良いところを考えたり、良い点を採点してみる、1 日のおわりに今日良かったことを 3 つ書きだしてみる、などポジティブなワークも取り入れて、幸せに働くためのストレスマネジメントを心掛けているとのこと。

「心の中のことでですからすぐ、画期的な数字に変わることはありませんが、継続することで必ず状況は良くなります。ストレスと上手につきあえることは、仕事に役立つだけではなく、自分自身の財産にもなります。コールセンターの人は既にストレスとの上手な付き合い方ができているところも多いのです。まずはできている！ という良い面からストレスマネジメントを始めて欲しいですね」とインタビューを明るく締めくくりました。

柴山 順子講師の CCAJ スクール講座のご紹介

コールセンター特有のストレスを考える ～組織の健康測定とストレス低減策～

講座紹介

コールセンターストレスマネジメントは、品質向上にかかわる重要な課題です。コールセンター特有のストレス原因、ストレス反応を知り、ストレスとの良い付き合い方を教育することは、離職率低減やうつ傾向防止に役立ちます。本講座ではストレスマネジメントの基礎知識の他、コールセンターストレス測定方法、組織的なストレス低減策事例を取り上げます。センターですぐ実施できるトレーニングの実践や、グループワークを通じて、自社センターに合ったワークケアを考えるための基本知識を学んでいただきます。スーパーバイザーやトレーナーなど、スタッフの管理・育成に直接関わる方のご参加をお待ちしております。

最新号！

『CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.32』 発行！

『CCAJ ガイドブック』最新号を 2022 年 11 月に発行します。今号では、「今求められる「健康経営」や「ダイバーシティ & インクルージョン」のあり方」「ガイドブック誌上版・SV 意見交換会」「コールセンターにおける AI 活用最前線」「生活者のコールセンター利用意識と実態」の 4 つを特集テーマとして取り上げました。

本誌ご希望の方は、HP「CCAJ ガイドブック」お申込みフォームよりお申し込みください。本誌・送料ともに無料でご提供いたします。 https://ccaj.or.jp/guidebook/guide_new.html



CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.32 CONTENTS

■特集 1【ケーススタディ】今求められる「健康経営」や「ダイバーシティ & インクルージョン」のあり方

コロナ禍が働き方改革を一層加速させ、企業・従業員を包含した健康経営や、女性活躍推進にあげられる D&I は喫緊の課題でもあります。人材定着が恒常的な課題となっているコールセンター業界において、親和性が高いテーマから長年にわたり培われたノウハウ・実情をご提供いたします。

<取材先>アクサ生命保険(株)、(株)ベルシステム 24 ホールディングス

■特集 2【SV 意見交換会】コロナ禍で培った SV としての実力とこれからのコールセンターに必要な SV のスキル・マインド

コロナ禍がもたらしたセンター運営の変化について、日頃の業務と照らし合わせ各社の取り組み状況や課題、悩みを共有いただきました。今回はガイドブック誌上版として「SV 意見交換会」を実施し、その模様をご紹介します。

■特集 3【インタビュー】コールセンターにおける AI 活用最前線

ビジネスシーンにおける AI 活用が主要テーマとなって早 10 年余、コールセンターにおいても音声ログ分析・チャットボット運用が定着しつつあります。あらゆる場面で AI 活用が進められる中、センター業務に根差した AI 活用とは何か、現場目線での実用性や今後の展望について探りました。 <取材先> NTT コミュニケーションズ(株)

■特集 4【生活者アンケート】生活者のコールセンター利用意識と実態

生活者は、コールセンターをどのような場面でのどのような理由で利用しているのか。また、コールセンター業務が在宅で行われることについて生活者はどう評価しているのか。より生活者のニーズに寄り添ったコールセンターの実現に資することを目的に、生活者アンケートを実施しました。

【インタビュー】CCAJ スクール受講企業に聞く ～コールセンターで活躍する人材育成のポイント～

「CCAJ スクール」を活用されている企業に、CCAJ スクールを受講されてどのような効果があったのか、人材育成の方針、具体的な施策などを伺いました。 <取材先>東京海上日動安心 110 番(株)、日本生活協同組合連合会

【調査報告】2022 年度 コールセンター企業実態調査 報告 ※下部に調査結果の一部を掲載

【協会情報】CCAJ 活動状況(2021 年 10 月～2022 年 9 月) CCAJ 会員一覧など

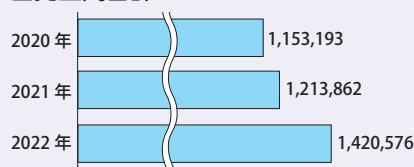
2022 年度コールセンター企業実態調査結果(一部)

協会のエージェンシー会員を対象に、コールセンター企業の基礎データを把握することを目的に毎年調査を実施。今年度は対象企業 102 社のうち 51 社にご回答いただきました。

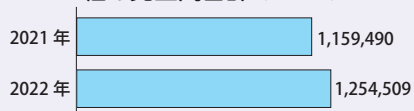
詳細は CCAJ ガイドブック Annual Report Vol.32 をご覧ください。

●アンケート結果(抜粋)

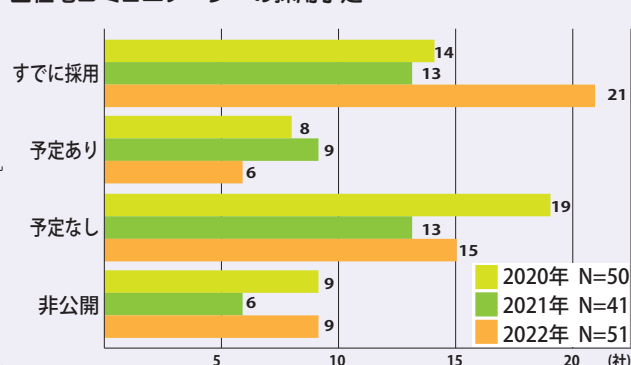
■売上高合計(百万円)



■2021 年と比較可能な 27 社の売上高合計(百万円)



■在宅コミュニケーターの採用予定



新入会員のご紹介

株式会社ジーネクスト

代表取締役 横治 祐介

東京都千代田区飯田橋 4-7-1 ロックビレイビル5F

<https://www.gnext.co.jp/>

株式会社ジーネクストは、創業以来、アナログ・煩雑な顧客対応のDX化を促進するプラットフォーム「Discoveriez」などのDXサービスを提供しており、企業の顧客体験の一貫性・満足度向上につながる体制の構築をご支援しています。現在、経営者・従業員・取引先等、企業をとりまく各ステークホルダーに対して適切な人に適切なタイミングで情報を共有・活用できる仕組みを構築し、経営改善にアプローチする「SRM (Stakeholders Relationship Management)」にも注力しながら、現場と経営が同時にイノベーションを起こすプラットフォームを構築・提供するリーディングカンパニーを目指しています。

新入会員のご紹介

Inhouse

ロイヤルカナン ジャポン合同会社

社長 山本 俊之

東京都港区港南 1-2-70 品川シーズンテラス 7 階

<https://royalcanin.jp/>


ロイヤルカナン ジャパンは「Dog & Cat First (すべては犬と猫のために)」を理念とし、栄養学に基づいて犬と猫の健康を実現する企業として、プレミアムペットフードおよび食事療法食を展開しているロイヤルカナン社の日本法人です。私たちは、A BETTER WORLD FOR PETS™ (ペットのためのより良い世界) の実現を目指し、愛犬・愛猫を真に健康にするための正しい知識・情報の提供や啓発活動をはじめ、ペットオーナーやペットの専門家など犬と猫に関わるすべてのパートナーを含めた環境づくりに取り組んでいます。ロイヤルカナンお客様相談室では、獣医師および動物看護師を中心に、ペットオーナー、ペット専門店、動物病院の皆様からの問い合わせに日々対応をしています。

新人オペレーター教育でお困りな方は こちらで検索！

オペレーター育成・
定着への対策

『育成の負荷低減』
『応対品質の向上』

AIセルフトレーニング ～AI活用でオペレーター教育の品質向上～

お問合せ：株式会社東京システムリサーチ（担当：添谷、奥村）
T E L : 03-6864-3680
M A I L : solution_sales_unit@tsrweb.co.jp

AIセルフトレーニングの
詳細はこちら



コールセンター /CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京 (第 23 回) 5 年後の to be —— 「感動」を「成長」に変える CX 戦略

コールセンター、コンタクトセンター、お客様相談室、カスタマーサポート業務担当者に贈るビジネスイベント。展示会場では約 100 社が最新製品・サービスを展示、2 日間で約 90 セッションのセミナーが開催されます。

本イベント
「4 つの見どころ」

- 1 IT、人材育成、顧客戦略立案など、すべての企業が追求する「CS 経営」に必要な情報を一挙に紹介
- 2 AI を含めた最新 IT ソリューションのデモンストラレーションの体験

- 3 創刊 24 年の「月刊コールセンタージャパン」編集部が選定した最新事例の取り組みを紹介
- 4 「コンタクトセンター・アワード」「問い合わせ窓口格付け調査」など、客観的な評価に基づくベストプラクティスの分析と紹介

日本のコールセンター／CRM 市場の叢智が集まる 2 日間。ぜひご来場ください！

名 称：コールセンター /CRM デモ&コンファレンス 2022 in 東京 (第 23 回)

日 程：2022 年 11 月 10 日 (木)・11 日 (金)

会 場：サンシャインシティ・文化会館ビル

主 催：リックテレコム 月刊コールセンタージャパン、インフォーマ マーケッツ ジャパン

〔イベントプログラム〕 展示会、事例 & ソリューションセミナー、基調講演、特別講演、5 年後のコンタクトセンター研究会、コールセンタージャパン編集部企画『IT の選び方&使い方』、実践研修講座

【イベント詳細・来場事前登録は下記よりご確認ください】

<https://www.callcenter-japan.com/tokyo/>

© CCAJ News のバックナンバーは Web サイトからご覧になれます。(無料) <https://ccaj.or.jp/ccajnews/>

CCAJ News Vol.308

(2022 年 11 月発行)

発行：一般社団法人日本コールセンター協会

編集発行人：広報委員長 宮坂 南欧實

〒101-0042 東京都千代田区神田東松下町 35 アキヤマビルディング 2 TEL：03-5289-8891 URL：<https://ccaj.or.jp>

日本コールセンター協会電話相談室

03-5289-0404

受付時間 10:00 ~ 16:00
(土曜・日曜・祝日を除く)

コールセンター・バックオフィス IT・デジタルコンテンツ 関連産業は 北秋田市へ!

人材確保 有効求人倍率 0.56 (一般事務員)

※ハローワーク鷹巣 2022 年 8 月現在

◇羽田空港から最短 70 分

◇充実したサポート

◇リスク分散

◇勤勉で粘り強い人材



お問い合わせ 産業部 商工観光課

TEL: 0186-62-5360

E-mail: syoukou@city.kitaakita.akita.jp