

## カスハラ対策マネジメント

### 「組織全体で成長するための動画学習ツール(1 動画 5 分程度×10 種類)・ トレーニング動画」を 4 月 1 日サービス開始



各企業の顧客対応部門を中心としたや経営企画部門やコンプライアンス部門等への教育事業を展開するマネジメントサポートグループ、株式会社リサーチサポート（本社：東京都港区、取締役社長：深海良子、資本金：1000 万円）は、4 月 1 日より組織としてのカスハラ対策をご検討中の方向けに新たな動画サービスを開始いたしました。

【ご案内ページ】 <https://www.ma-support.co.jp/training/research-video-teachingmaterials/>

#### 【商品特徴】「組織で成長するための学習ツール」3 つの柱

##### 1. 現場で即実践できる

- ・動画は 1 本あたり約 5 分×10 種類の短時間構成です
- ・忙しくても現場に導入しやすく、朝礼
- ・OJT や研修の心構えとしてすぐに活用できます
- ・現場の「困った」に、タイムリーに対応できる内容です

##### 2. 継続的に学ぶ

- ・単発の研修ではなく、繰り返し視聴や段階的に学習できる構成です
- ・スタッフの意識が変わりやすい仕組みです
- ・学習の習慣化をしながら、職場全体に「カスハラに強い風土」が育ちます

＜報道関係の方からのお問い合わせ先＞

株式会社リサーチサポート 担当：濱田・吉田 TEL：会社 03-5418-4600 MAIL：info@ma-support.co.jp

### 3. 組織マネジメントとして根付かせる

- ・現場任せではなく、経営層・管理職・人事を巻き込む教材設計です
- ・組織全体で「カスハラにどう対応するか」という共通認識を持つための基盤になります
- ・対応の属人化を防ぎ、企業としての意思表示・責任ある姿勢を醸成させます

## 【商品内容】10 種類の動画コンテンツ

### I. カスハラ対策の概論理解

- ① カスハラ対策は何故生まれたのか、どこが取り組んでいるの
- ② カスハラの定義を理解する



### II. カスハラ化させないための誠実なクレーム対応

- ③ カスハラ化させない3原則と対応がこじれる2つの心理的メカニズム
- ④ クレーム対応の基本プロセスで能力化してほしい「謝罪⇒依頼⇒感謝法」

### III. クレーム対応からカスハラ対策に移行する判断基準

- ⑤ 「要求内容は妥当でも要求態度が不適切」な場合の3セット対応
- ⑥ 「要求内容が不当・過剰であるにも関わらず要求態度が適切」な場合の時間区切り対応
- ⑦ 「要求内容が不当・過剰であり要求態度が不適切な場合のカスハラ対策ワンツースリー」

### IV. 従業員を1人にさせない組織対応

- ⑧ カスハラ対策を視野に入れた戦術的エスカレーション
- ⑨ カスハラ対策の行使
- ⑩ 従業員のメンタルケアとカスハラの未然・再発防止カスハラ対策の行使

## カスハラ対応のトレーニング動画（別売り）

組織内で個人でも練習できるようにカスハラ対応トレーニング動画をご提供いたします。

#### ●1 次対応者のためのカスハラ対策実践編

- 暴言・誹謗中傷へのカスハラ対応
- 理不尽な要求・強要へのカスハラ対応
- 居座り・長時間拘束へのカスハラ対応

#### ●2 次対応者のためのカスハラ対策のためのお断り対応

- 冷却期間で再信頼の構築を図る対応の打ち切り方
- 時間を区切っての対応の打ち切り方
- その場の対応の打ち切り方
- 組織ルールに則った対応の打ち切り方

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社リサーチサポート 担当：濱田・吉田 TEL：会社 03-5418-4600 MAIL：info@ma-support.co.jp

## ●事例別カスハラ対応

- ・動画を撮られたら
- ・土下座を強要されたら
- ・店舗などで暴れられたら
- ・ルール変更などを求められたら
- ・その場で回答を求められたら
- ・個人的な対応を求められたら
- ・繰り返しの主張を受けたら
- ・揚げ足をとられたら

## 株式会社リサーチサポートについて

リサーチサポートは 2006 年に設立した、応対品質調査（電話・メール・対面）、CX 向上研修・苦情対応研修等を得意とする教育研修会社です。

設立当初から応対品質向上に特化した教育を行い、お客様相談室やコンタクトセンター等を中心に、年間約 100 社を超えるクライアントへの研修実施を承っております。現場の課題がどこにあるのか、課題を改善するために何が必要なのかをお打合せや応対調査により明確にし、課題解決に向けた研修やコンサルティングの実施を承っております。

### 【会社概要】

- 商号 : 株式会社リサーチサポート
- 代表者 : 取締役社長 深海 良子
- 所在地 : 東京都港区芝 5-19-4 芝 5 ビル 6F
- 創業 : 2006 年（平成 18）年 3 月
- 営業時間 : 平日 9 : 30～18 : 30
- 代表番号 : TEL 03-5418-4600 / FAX : 03-5418-4661
- 会社 URL : <https://www.research-support.jp/>
- 問合せ先 : [info@ma-support.co.jp](mailto:info@ma-support.co.jp)

事業内容 :



### 【本件に関するお問い合わせ】

会社名 : 株式会社リサーチサポート

担当者 : 濱田、吉田

TEL : 03-5418-4600

FAX : 03-5418-4661

E-Mail : [info@ma-support.co.jp](mailto:info@ma-support.co.jp)

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

株式会社リサーチサポート 担当 : 濱田・吉田 TEL : 会社 03-5418-4600 MAIL : [info@ma-support.co.jp](mailto:info@ma-support.co.jp)