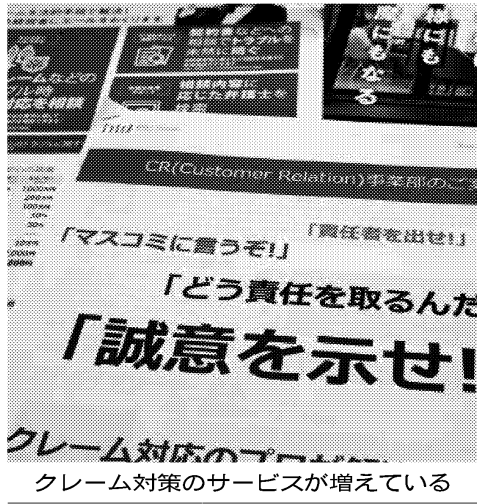


度を越したクレームを繰り返す消費者や取引先から、企業や従業員を守るサービスが広がっている。対応請負人の派遣、弁護士費用をカバーする保険商品など内容は多様だ。小売りやサービス業の最前線で働く人たちがから悪質なクレームに悲鳴が上がっているからだ。日本の接客業の足腰を弱めかねず、国も対応に動き出した。

電話1回数時間

「対応が悪い。インターネットに書き込むぞ」。2018年春以降、東京都内のある小売店に声を荒らげた男性客が何度も電話をかけてきた。サービスに不満があったという。1回数時間に及ぶ電話に静かに耳を傾けていたのは、実はその小売店の従業員ではない。危機管理サービスの日本アイラック（東京・新宿）のスタッフだ。一般

悪質クレーム プロが対応



クレーム対策のサービスが増えている

常識を越えた執拗なクレームなどの処理を専門にしている。必要ならば消費者の自宅を訪れて話し合う。半年に及んだ男性の小売店へのクレームも解決した。一方、一般常識を越えたような「悪質クレーム」

が働き手の負担になっているのも事実だ。スタッフは保険業界で示談交渉の経験を積むなどした人たち。「お客様相談室担当部長」といった契約先の企業の名刺を持ち、消費者の元へ乗り込む。契約先は外資を含め20社以上に増えた。国原秀則社長は「とくに外資は日本特有の過剰なク

田)に寄せられた体験談だ。国に対策を求めるU Aゼンセンの署名活動には18年8月までに約180万人が応じた。威力業務妨害など刑法に触れる行為は警察に通報・相談できるが、そこまで至らなくても深刻なケースも多い。ただ外部サービス任せでは限界もある。労働契約法は企業に従業員の安全や環境に配慮するよう義務付けている。人手不足のなかで悪質クレーム対応で心をすり減らす従業員が増えれば、働き手

国も対策を議論

対策サービスも多様化している。データ解析を手掛けるFRONTEOは人工知能(AI)を活用し、顧客との電話やメールの内容を分析し、担当者が見落としている顧客の不満の把握を指す技術を開発した。対応が遅れると不満がこじれるリスクも高まる。証券会社の高級ブランド大手のコールセンターなどに納入先が増えている。ある高級ブランド大手では、特定の顧客による従業員へのハラスメントに悩む店長に、経営幹部が「それは悪質クレームとみなしてほしい」と明言した。クレーム対策を指す「カスターマール」は18年12月にまとめた報告書で、悪質クレームという動きが出てきた。国の労働政策審議会は

AIで不満分析 / 弁護士費用保険

ただ外部サービス任せでは限界もある。労働契約法は企業に従業員の安全や環境に配慮するよう義務付けている。人手不足のなかで悪質クレーム対応で心をすり減らす従業員が増えれば、働き手まで至らなくても深刻なケースも多い。ただ外部サービス任せでは限界もある。労働契約法は企業に従業員の安全や環境に配慮するよう義務付けている。人手不足のなかで悪質クレーム対応で心をすり減らす従業員が増えれば、働き手まで至らなくても深刻なケースも多い。