

カスタマーハラスメント 発生防止の接客術



正当なクレームが逸脱すると「カスハラ」

だからクレームが減れば「カスハラ」は減る

カスハラ防止はお客さまと
良好な人間関係を築くことが
Point です！



◎第一印象を良くしましょう

1. 態度・立ち居振る舞い
2. 身だしなみ
3. 言葉遣い

1. 態度・立ち居振る舞い

- 笑顔
- 目を合わせて話す
- 体をお客さまに向ける
- 丁寧なおじぎ
- 物の受け渡しは両手
- きびきびした動き

2. 身だしなみ

- 服をきちんと着る
- 体臭・口臭に気を付ける
- 清潔感のある髪型
(寝ぐせは NG)
- ヒゲは整える
- 車内の臭い
(タバコ、食べ物)

3. 言葉遣い

- 適切な言葉遣い
- ハキハキと聞き取りやすい声
- 柔らかい言い方
- 「クッション言葉」を使いましょう

謝るとき以外は
いつも笑顔で
対応しましょう！

上から目線な言い方
キツイ言い方
めんどくさそうな言い方
は、NG です！

迎えに伺ったとき	おはようございます／こんにちは／こんばんは
ドアを閉めるとき	ドアをお閉めいたします。お気をつけください
利用のお礼	ご利用、ありがとうございます
行き先とルートの確認	〇〇までですね。ご希望のルートはございますか。
分かった時の返事	はい。かしこまりました
出発するとき	それでは、出発いたします
同行者へのシートベルトのお願い	念のため、シートベルトの着用をお願いいたします
降車の際のお礼	ありがとうございました。お忘れ物はございませんか

●感じの良い接遇用語

クッション言葉で柔らかい表現をしましょう

クッション言葉とは

事務的で冷たい印象を相手に与えず、表現をやわらげ、相手の協力的な返事を導くための表現です。

会話を滑らかにし、受け入れやすい雰囲気を作ることができます。

《Q》クッション言葉はどんな時に使うの？

質問するとき・お断りをするとき
依頼をするとき などに使うと効果的です

・恐れ入りますが ・失礼ですが ・お差し支えなければ ・お手数ですが
・恐縮ですが ・ご面倒ですが ・(まことに)申し訳ございませんが
・せっかくですが ・あいにく など

《例文》

- ・「恐れ入りますが、少しおまちくださいませ」
- ・「申し訳ございませんが、本日は予約がおりできかねます」
- ・「お手数ですが、こちらにご住所とお名前をご記入いただけますでしょうか」

依頼文にして柔らかい
表現にしましょう

★ 命令文は依頼文に置き換えて、優しい言い方にしましょう！

《例文》・「ここではタバコは吸わないでください」 ➡ 「こちらでのおタバコはご遠慮いただけませんか」

～くださいませんか。～いただけますでしょうか。～願えませんでしょうか。

4. 感じの良い応対をしましょう

➡ 安心感を与えます

「返報性の法則」・・・人はされたことだけ返す

♥ 優しく接すると優しさが返ってきます

Point

まずは、笑顔です！

優しい柔らかい言い方を心がけましょう

5. ことごとに声をかけましょう

➡注意喚起をすることで、車内事故も防ぐことができます

●ドア開閉時は、声がけをしましょう！

「それでは、ドアを閉めますのでお気を付けください」

「それでは、左のドアをお開けいたします」

「それでは、出発いたします」 など

●車内での気遣いをしましょう！

◎空調の気遣い 「寒くないですか？」「暑くないですか？」

◎急ブレーキ時 「大変、失礼いたしました。大丈夫でしたか？」

6. お客様まとのお話しは

しっかり相づちを打ちましょう

- お客様まの趣味や関心ごとに興味を持ちましょう

「はい」「なるほど～」「たしかに」 など

お客様まの話をスルーしない

- 機会があれば褒めましょう

「すごいですねえ」「なるほど」 など

こちらが、関心を持っていることをアピール

7. 降車時も感じよく、声がけをしましょう

●忘れ物や降車時の声掛けをしましょう

「お忘れ物はございませんか」

「またのご利用をお待ちいたしております」

「お気をつけて」 など

8. 清算時の注意点

★現金の受け渡しは、可能な限りトレーを使いましょう！

●「現金その場限り」

◎ 双方がその場で金額を確認しましょう

◎ 声に出して金額の確認をしましょう

◎環境整備は大切です

●3つのゼロ ✨

- ・ごみゼロ
- ・臭いゼロ（ほのかな香りは O K）
- ・生活感ゼロ

●心地良い BGM

モーツァルトやシューベルトの曲は
心を落ち着かせると言われています♪

利用者等の言動はカスハラです！

- 暴言:「辞めてしまえ」「役立たず」「バカ」 など
- 威嚇・脅迫:「仕事が出来ないようにしてやる」 など
- 長時間拘束:居座り、長時間拘束
- セクハラ行為:体に触る、性的な質問 など
- 土下座の強要
- SNS などネット上の誹謗・中傷・個人情報拡散
- 暴力行為:シートを蹴る お金を投げつける など

カスハラの線引きは、事業者ごとに決めなければなりません。
皆さまでマニュアルを整備しましょう。

★カスタマー顧客には、サービスを打ち切りましょう！

《Point》

- 落ち着いて話す
- 最後まで丁寧な言葉遣いと態度に徹する

◆返答するときは ➡ 『わたくしども』を主語にします。

●平行線が続く場合

『すでに〇分以上ご説明しております。これ以上のサービスはお断りいたします。
次の利用者さまがいらっしゃいますので失礼いたします。』

●無理な要求を通そうとするお客さま

『こちらはこの先お話しをすることが出来かねますので、乗車サービスを打ち切らせていただきます。』

●恐怖を感じたら

『〇〇さまの言葉で恐怖を感じてサービスをすることが出来なくなりましたので、対応を終了させていただきます。』

●長時間居座りへの対応

『お降りいただけないようでしたら、警察に連絡させていただきます。』

●暴言・暴行を行う認知症、または疑いのある方への対応

《Point》

◆録画・録音・記録をします

※家族、関係者、そとでるに説明し、次回以降に協力いただきます

暴 言 → 記録を残し、伝えられるよう整備する

暴 力 → 家族、関係者への連絡 → 警察への連絡

《認知症・または疑いのある方と話す時の Point》

◎優しく話しかける

◎話を共感しながら聴く

●対応が難しいお客さま ➡ 家族、関係者、そとでるに報告しましょう

《Point》

◎事実だけを記録、報告

◎私情や感想は入れないで記録、報告



その後の対応は、家族や関係者、そとでるに相談

◎同乗を依頼する

◎当方では対応できない旨を伝える

カスハラ防止とは、業務従事者を守ること 事業者が担う課題です！

- ◆「事業者として対応」の線引きは事業者自身が決めます。
- ◆業務従事者含めた全員でルールを理解させます。
- ◆カスハラ発生時、業務従事者は管理者に報告し、情報共有をします。
- ◆客観的な記録を残すこと。
- ◆従業員、アルバイト、委託ドライバーを守るのは事業者の義務です。

◆具体的に練習をしてみましょう！

【お家の玄関までお迎えに伺う時】

あなた：「おはようございます。(こんにちは・こんばんは)」

「お手伝いすることがあればおっしゃってくださいね」

「本日担当いたします〇〇と申します。よろしくお願いいたします」

「お荷物をお持ちしましょうか」

「ゆっくりで構いませんよ」

【乗車されたときの言葉かけ】

あなた:「ドアをお閉めいたします。お気を付けくださいませ」

「本日はご利用ありがとうございます。〇〇移動ケアの〇〇でございます」

「行き先は〇〇病院でよろしいでしょうか」

客: 「はい、お願いします」

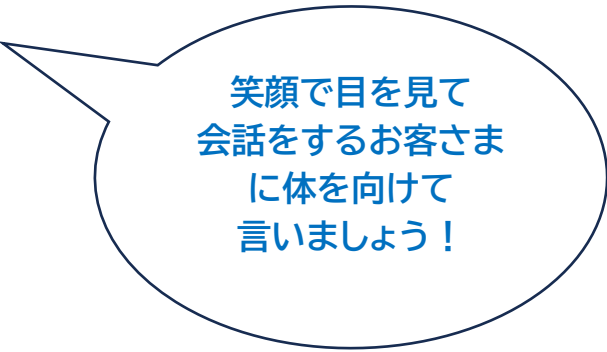
あなた:「かしこまりました。ご希望のコースはございますか」

客: 「赤堤通りを真っすぐ行ってください」

あなた:「赤堤通りを真っすぐですね。かしこまりました」

「安全運転で参りますが、揺れることもあります。その際はお気をつけください」

「それでは、出発いたします」



笑顔で目を見て
会話をするお客さま
に体を向けて
言いましょう！

●道を間違えた時は、すぐに謝りましょう

「申し訳ございません。道を間違えてしまいました。」

【降車時の言葉かけ】

あなた：「到着いたしました。それでは、こちらでお停めいたします」

「料金は、6,500円でございます」

「お支払いは現金でしょうか」

客： 「はい。では10,000円で」

あなた：「10,000円お預かりいたします。お釣り3,500円と領収書のお返しでございます。

ありがとうございました」

「それでは、後ろに参ります。ドアをお開けいたします」

「お忘れ物はございませんか」

「またよろしく願いいたします」

「今後とも〇〇移動ケアをよろしくお願いいたします」

「またのご利用をお待ちしております」

「いってらっしゃいませ」

[カスハラ対応]

●カスハラと認定したら

『(〇〇さま)申し訳ございませんが、今の発言はカスハラ条例違反になります。これ以上言われますとサービスを打ち切ることになります。』

●平行線が続く場合

『すでに〇〇分以上ご説明しております。これ以上のサービスはお断りいたします。次の利用者さまがいらっしゃいますので失礼いたします。』

●無理な要求を通そうとするお客さま

『こちらはこの先、お話しをすることが出来かねますので、サービスを打ち切らせていただきます。』

●恐怖を感じたら

『お客さまの言葉で恐怖を感じてサービスをすることが出来なくなりました。ここで終了させていただきます。』

●長時間居座りへの対応

『お降りいただけないようでしたら、営業妨害となります。警察に連絡させていただきます。』

※ これを事業者と業務従事者が行えるようにしなければなりません。

〔カスハラ対応ロープレ〕

あなた:「料金は8,500 円でございます」

客 :「え～、いつもより高いじゃない。そんなにかかるなんて聞いてない」

あなた:「お見積でご説明いたしましたが」

客 :「いや、説明されてない。私が聞いてないとでも言うの」

あなた:「とんでもございません。本日は介助者 2 名で対応させていただきましたのでこの価格でございます」

客 :「なにそれ。説明できないなんて、バカじゃないの！あんた嘘つきね。介護タクシーには
向いてないんじゃない。もう辞めれば。」

あなた:「〇〇様、今の発言は見過ごせません。東京都のカスハラ条例に違反する内容ですので、しかるべき
対応をさせていただきます。」

客 :「なにぉ！生意気な。お前の顔を撮って、Xに出すぞ！」

あなた:「わたくしどもは、そのような威圧的な言動には対応できません。改めて事務所でお聞きいたします。
それでは、こちらで失礼いたします。」