



皆様、日々のお務めお疲れ様でございます。社内向け情報誌、第41号です。

今年も残り3ヶ月



街ではハロウィンの飾りが目立つなか、早いところではお歳暮とおせち料理の注文が始まっています。物流が増えることで私たちの業務も激化するのには毎年のことですが、それに伴いここ最近増えて来た事象があります。それは、カスタマーハラスメント。通称「カスハラ」です。

カスハラの裏側



カスハラが起きるのは年末年始が最も多く、4月5月あたりまで続くようです。年末年始に多いのは容易に想像が付きますよね。人の移動が最も多くなり、歳末商戦やお年始の手土産や贈り物などが重なるからです。春から初夏にまで及ぶ理由は何故なのでしょう。卒業や入学、職場の人事異動で歓送迎などの商流も確かに存在しますが、実はそんなに簡単に想像できるような話ではありませんでした。今回はそんなカスハラの裏側をみていきます。



カスハラとは？



まず、カスハラを改めて考えます。例えば、客が何かしら購入したものを自宅に戻って確認したところ、数が合わなかったり破損・汚損していたりしますと、それらを購入した店舗に苦情を入れますよね。このとき、度を越した物言いや要求をすると、その購入者（消費者・カスタマー）が店側にいやがらせ（ハラスメント）を起こした、ということになります。なので、正当な要望や苦情レベルではカスハラではありません。

カスハラ発生の悲しい事実

テレビドラマや漫画などで「今年のクリスマスは家族も恋人もいないなんて!」と慌てて仕事を入れたり友人と集まりを企画したり、という場面をよく観ますよね。要するにこれなんです。そうやって明るく解決できない人たちが、やり場のない不満を店などにぶつけているのが、カスハラの実態のほとんどだそうです。

そうすると正直、対応としてどうにもできません。だってそれは相手の言いがかりなんですから。場合によっては警察を呼んだり裁判になったりすることもあります。もしそういう過度な言いがかりを付けられた場合は自分ひとりで解決するのではなく、経緯と事情を一通り記録して上司に報告し、適切な対応を考えます。相手が過剰な請求をしてきた場合、それがいかにも適切かを弁護士などを通じて相手に通達することも大切です。そして相手の言い分を記録するときには「記録します」と明言してメモを取るなりスマホ機能で録音するなりしましょう。実はその段階で、相手が急に戦意を喪失することもあります。

大事なことは、自分ひとりでその場で解決しないこと。

お客様は神様です。



とても有名なヒトコトですよ。飲み屋さんとか弁当屋さんのカウンターで、少しまけてよーお客様は神様っていうじゃない、という場面もたまに見かけます。こういう冗談めかしたやり取りであれば問題ないのですが、もし消費者側から「お客様は神様だろ! 誠心誠意託びて形あるものでせよ」などと言われたときはしっかり返答しましょう。

こちらは「お客様は神様です」と思っ接してますが、お客様がご自分で「私は神である」と言う場合、それは神とは認めてません。

【南海トラフ地震】



8月のあの地震以降、気象庁が発表してきた「南海トラフ地震関連解説情報」ですが、9月の第10号をもって、一連の発表は終了しました。次は10月7日開催予定の「南海トラフ沿いの地震に関する評価検討会」定例会合における調査結果が発表される予定です。

6月17日15時57分頃	M46	最大震度3
6月17日18時26分頃	M43	最大震度3
7月30日01時25分頃	M52	最大震度4
8月8日16時43分頃	M71	最大震度6弱
8月9日04時23分頃	M53	最大震度3
8月11日07時42分頃	M45	最大震度3
8月31日22時04分頃	M47	最大震度3
9月16日23時13分頃	M52	最大震度3

これらは、今年の6月以降で震源地を日向灘とし、最大震度3以上を記録したものです。震度2以下はほぼ毎週発生してかなりの数になっています。落ちてきているように感じています。着いては、いつ大地震が発生してもおかしくない、というのは常に認識しておきましょう。

三波春夫氏の公式ホームページに、お客様は神様です、の言葉の生まれた背景が書かれています。随分捻じ曲がって今に伝わっているんだなあと感じます。短めの文章です。短めのでサクッと読めます。よろしければ是非。



「**これまで**も**これからも** **ア**りがとう」



ようやく秋らしくなってきた今日この頃、皆さん体調の管理はうまくいっていますか？
地震や台風など被害を受けられた方も居るか、お見舞い申し上げます。
北陸地方においては大きな災害が発生しています。同じ地域にこのようにも続くのだろうか、と胸が痛いです。他人事では済まされません、本当に怖いのです。私も感謝の心で毎日を過ごして行くことを、とても大切にしています。

【10月のお誕生日】

8(火)○○○○さん
18(金)○○○○さん
19(土)○○○○さん
22(火)○○○○さん
23(水)○○○○さん
23(水)○○○○さん

