

講演分野②(カスハラ対策と人材定着編)

「“嫌な顧客”よりも“守ってくれない会社”が社員を辞めさせる～カスハラ時代の人材定着～」

1 想定する対象者

経営者・経営幹部

管理職・店舗責任者・現場リーダー

人事担当者・人材育成担当者

顧客対応部門を抱える企業

医療・介護・小売・サービス業など対人対応の多い業界関係者

2 本講座でお伝えすること

近年、カスタマーハラスメント(カスハラ)は深刻化しています。

しかし企業にとって本当に危険なのは、「理不尽なお客様」の存在そのものではありません。

現場社員が、「会社は自分を守ってくれない」「結局、現場が我慢するしかない」と感じることです。

この感覚は、職場不信を生み、離職へ直結します。

人材不足が深刻化する今、企業には顧客満足だけでなく、従業員の尊厳や安全を守る姿勢が求められています。

本講座では、人材定着の視点から、なぜカスハラが離職につながるのか

従業員は会社の何を見ているのか

管理職対応が現場の信頼をどう左右するのか

を、現場事例や組織心理学の視点も交えながら、分かりやすく解説します。

3 主な内容

「お客様第一」が、現場を壊していないか？

行き過ぎた顧客対応は、従業員疲弊、管理職不信、メンタル不調、離職につながります。いま現場で起きているのは、単なる接客トラブルではなく、“人材流出”です。

本講座では、以下のテーマについて具体的にお伝えします。

- ・なぜ「嫌なお客様」より「守ってくれない会社」が離職理由になるのか
- ・現場社員が本当に見ている“会社の本音”
- ・カスハラ発生時、管理職対応で信頼は決まる
- ・ひしゃげた「お客様第一」が現場崩壊を招く瞬間
- ・顧客満足と従業員保護をどう両立するか
- ・“我慢が美德”の職場が人を辞めさせる理由
- ・人材定着につながる「守られている感覚」のつくり方

従業員を守る姿勢は、単なる福利厚生ではありません。

これからの時代における、人材定着と組織づくりの重要戦略です。

本講座では、現場が安心して働き続けられる職場づくりについて、実践的にお伝えします。

以上