

カスハラ



だと思ったら

上司や同僚に
**速やかに
相談**

**自分ひとりで
判断しない**
慌てて対応しないこと

**状況の記録と
冷静な対応**

何が問題だったか確認

暴力や接触行為があれば
**お客様から
離れよう**

理不尽な言動に困ったら、悩まずに上司や同僚へ相談しましょう。

暴言や不当な要求には、毅然とした対応を。

社内で安心して働ける環境を、みんなでつくっていきましょう。

注意

正当なクレームの場合は、業務改善のヒントになります。
カスハラ(迷惑行為)との区別が必要です。

お客様と従業員、お互いに思いやりを。

STOP! カスタマーハラスメント