

“カスハラに新たなアプローチを提案する一冊が登場”
『お客とお店のためのシン・カスハラ対策～カスハラ対策で伸びる店・
カスハラで潰れる店』を出版

2024年11月8日 発売

ジャイロ総合コンサルティング株式会社（本社：東京都中央区、代表：渋谷雄大）は、2024年11月8日（金）にセルバ出版より『お客とお店のためのシン・カスハラ対策～カスハラ対策で伸びる店・カスハラで潰れる店』を出版いたします。経営者から現場スタッフまで、幅広い読者に新たな気づきをもたらすカスハラに悩む全ての人に必読の一冊です。Amazonをはじめ全国大型書店にて販売いたします。

【特設ページ】<https://customerharassment.jp/>



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL : 03-3808-2241

顧客志向で解決するカスタマーハラスメント

ジャイロ総合コンサルティングの最新書籍『**お客とお店のためのシン・カスハラ対策～カスハラ対策で伸びる店・カスハラで潰れる店**』では、近年社会問題として注目を集めるカスタマーハラスメント（カスハラ）に対し、従来の対立的な視点ではなく、顧客志向の観点から新たなアプローチを提案します。

本書は、カスハラ問題を単なる接客トラブルとして捉えるのではなく、より広い社会問題として捉え、経営者から現場スタッフまで幅広い読者に新たな気づきをもたらす内容となっています。カスハラ対策は、顧客と良好な関係を築くための施策と捉え、ポジティブに取り組む企業を応援する一冊です。特に、中小企業や小規模事業者にとって有益な事例研究や実践的なケーススタディを豊富に収録しており、顧客満足度向上のための具体的な方法を提供します。企業と顧客の関係性を再考し、生涯顧客化を目指すための必携書となることでしょう。

目次

第1章 カスハラとはなにか？

1. お客様はいつから神様に？
2. そもそもハラスメントとはなにか？
3. 経営に影響を与えるカスハラ問題
4. カスハラの定義と法律の扱い
5. カスハラはいつから問題視されるようになった？
6. カスハラとクレームの違い
7. 動き出す行政と自治体

第2章 変容する個人と社会

1. 増えるカスハラの実態と企業の対応
2. 嫉妬心がカスハラを引き起こす？
3. 家族や地域コミュニティの崩壊
4. 自分の役割がわからなくなる時代
5. 他人を攻撃する行為とSNSの相関

第3章 顧客志向とクレームの関係

1. 生涯顧客化の視点
2. 偽りの顧客志向からの脱却
3. クレームをプラスアルファに転換させる
4. プラスマイナスゼロなのに感情は異なる
5. 企業と顧客は揉めることが当たり前
6. クレームを活用できる社内体制を
7. 正常な顧客と異常な顧客
8. ポジティブにカスハラ対策を捉えよう

(コラム) クレーム対応で「災い転じて福となす」

第4章カスハラ対策のここがおかしい！

1. すべてのお客様を悪者にしていないか？
2. 1人の異常な顧客のために？
3. カスハラの3つのパターン
4. 従来のハラスメント対策と同列に考えるのはNG
5. カスハラ対策の最重要ポイントは『チーム体制』の構築
6. 1社で無理なら共同体でルールづくり
7. 「お客」と「非客」を分けるルール策定
8. カスハラが起こらない優良顧客づくりへ

第5章覚えておくべき！カスハラ対策6か条

- 第1条：カスハラに至らない対応力を鍛えるべし！
- 第2条：1人で対応させないこと！
- 第3条：AARを習慣化させる！
- 第4条：抑止力でカスハラを未然に防ぐ！
- 第5条：法人営業も時代に合わせて変化を！
- 第6条：セカンドハラスメントを起こさせない！

(コラム) その接客用語、間違っていますか？

第6章事例で学ぶカスハラ対応の実践

- 【事例①】長時間のクレーム電話への対処～家電量販店にて
- 【事例②】繰り返し来訪し、対応に苦慮～携帯電話ショップにて
- 【事例③】請求書の誤りが暴言にエスカレート～通販会社カスタマーサポートにて
- 【事例④】運転手へ対する悪質な暴言～タクシー会社にて
- 【事例⑤】サービスへの不満から脅迫的言動へ～アパレルショップにて
- 【事例⑥】理不尽な価格交渉を要求～法人営業の場にて
- 【事例⑦】根拠のない誹謗中傷をSNSで拡散～イタリアンレストランにて
- 【事例⑧】女性従業員への迷惑行為が繰り返される～居酒屋にて

著者紹介

著者 大木ヒロシ

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 会長

【略歴】

ジャーナリスト(タブロイド紙記者)を経て実業にはいる。FC本部をはじめ複数の企業体を立ち上げた経験を持ち、そうした経営実務経験をもとに、セミナーおよびコンサルティングを業務とするジャイロ総合コンサルティング株式会社を立ち上げる。大手企業から中小企業までの多くのコンサルティングにおける成功事例を持つ。また、年間の講演回数は200回を越えた超人気講師でもあり、感動と共鳴を生む講演スタイルには定評がある。

「商業界」や「ファッション販売」「食品商業」「日経ストアデザイン」「日経ギフト」「日本のFC年鑑」「独立開業」「オールセールス」「ストアジャーナル」などの雑誌・新聞等の記事(連載



<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL: 03-3808-2241

等)を多く手がける。中小企業大学校講師・日本コミュニケーション検定委員。
著者として「売れる営業のABC」(ウイネット)、「法律事務所の経営戦略」(学陽書房)、
「1/10,000 マーケティング」(同文館出版)など

執筆協力 鈴木隆則

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 コンサルタント

【略歴】

経営管理修士(MBA)。KDDIにてマーケティング、アプリ開発、販売店営業、営業企画を経験。クレーム対応のまとめ役として活躍し、「お詫び文」作成のスペシャリストとして社内外から高評価を獲得。KDDI在籍時、研修業務を通じて延べ500人以上のスタッフ育成に携わる。研修実施店舗では、年間20件の重篤クレーム発生を翌期からゼロに削減。現在、カスタマーハラスメント対策セミナー、顧客対応スキルセミナーを主宰。企業不祥事発生の究明などコンプライアンス関連の論文も多数執筆。実務経験と学術知識を融合させた独自の視点で指導を行う。



ジャイロ総合コンサルティング株式会社について

1921年に創立、1949年に法人登記。現会長の大木ヒロシが祖父の会社を引き継ぐ形で婦人服店(ブティック)として再スタートし、現業の傍ら、持ち前の取材・執筆能力を活かし、関係業界の関係誌に寄稿する中で読者からの相談を受けたことからコンサルティング業務をスタートさせる。ビジネス(営業・販売)の現場取材を通じて帰納法的に引き出された実効性の高い、新たな理論展開で注目を集めた。現社長である渋谷雄大は会長大木ヒロシに師事することから同社で17年のコンサルタント・講師業務を経て、2021年に社長に就任。同社特有の帰納法にもとづいてIT技術を駆使し、新たなAI活用コンサルティングの領域を確立しており、大手企業を中心にコンサルティング・セミナーで高い評価を得ている

【会社概要】

社名：ジャイロ総合コンサルティング株式会社

本社所在地：〒103-0007 東京都中央区日本橋浜町3-43-2 山名ビル

代表取締役：渋谷雄大

事業内容：経営コンサルティング、セミナー・研修 出版・執筆 その他

設立：昭和28年10月

TEL 03-3808-2241

HP 公式サイト：<https://jairo.co.jp>

セミナー&研修ネット：<https://semi-ken.net>

<報道関係の方からのお問い合わせ先>

ジャイロ総合コンサルティング株式会社 TEL：03-3808-2241