

予防的人材処方箋

第3回

サービス業に不可欠な コミュニケーションと教育研修

文 | 阿部 剛ゼロングループホールディングス(株)ZHP事業部

今回は、「これからのサービス業界に於ける社内あるいは顧客とのコミュニケーション」というテーマでお話をさせていただきます。

去る10月に客からの理不尽な要求や暴言などの防止に向けた全国初の条例として、東京都で『カスタマー・ハラースメント（カスハラ）防止条例』が成立しました（施行は令和7年4月）。所謂カスハラとお客様の正当な要望と



の線引きについて、都は年内にカスハラの具体例をまとめたガイドラインを作成するとしていますので、一旦こちらを待つて、東京都内の各事業者様に限らず、従業員らが適切に対応できるマニュアル等の整備を進めていただければと思います。

ところで、皆様のホール現場でも「出ない・回らない」「昨日もいくら負けた」「ぶつかって来ただろ」「（従業員の）態度が気に入らない」「ひどい時には「土下座して謝れ」「名前覚えたからな」「帰り道に気をつけるよ」など、遊技客から脅迫まがいの暴言を吐かれた経験があるという従業員の方もいらっしゃるのではないのでしょうか。ベテランの従業員の方々は経験と免疫があるので適切な対応が出来ると思えますが、若い方や経験の浅い方にとっては

「ホールが怖い」「安心して仕事が出来ない職場ではない」という判断をされ、最悪は退職につながってしまうケースも最近では珍しくありません。

これからは、カスハラを放置すれば業務に支障が出る上に職場の魅力が低下して人材確保がますます難しくなる、という認識を持つことが重要です。

一方で必要となるのが、従業員の皆様のクレーム対応のスキルアップやレジリエンス力の向上といった具体的な教育研修になってきます。弊社でも様々な教育研修をホール企業様にご利用いただいておりますが、例えばクレーム対応一つをとっても、今は当事者や第三者がスマホで動画や音声を記録したものを切り取りSNSに挙げてしまうような時代です。皆様の現場では今の時代に適したクレーム対応のアップデートは出ていますか？

「人」があつてのサービス業であり社会ですので、これからも社内あるいは顧客とのコミュニケーションの基本は、『相手の立場に立って考える』という意識の習慣化が必要ですね。



ゼロングループ

1993年創業。アミューズメント業界をはじめ、サービス業界に特化した人材派遣・人材紹介及び教育研修・各種調査を全国で行っております。