



企業プロフィール

- ・代表取締役社長／ 梅林 裕暁
- ・本社所在地／ 鳥取県米子市
- ・従業員数／ 約1300名(パート労働者含む)
- ・設立／ 昭和29年
- ・資本金／ 44,096万円

企業概要

鳥取県中部から島根県東部でスーパーマーケット23店舗を運営する。
「私たちは、地域社会のよき一員として、事業活動を通じて、社会の幸福と繁栄に貢献します。」を経営理念とする。

誰もが安心して働ける職場を目指しカスハラ対策を整備

背景

- ・ 社会の変化(お客様ファーストから従業員ファーストへ)。
- ・ カスタマーハラスメントが社会問題化する中、当社でも対策の必要性を感じた。

カスハラ対策 取組の流れ

1 実態調査の実施(全店舗を対象に過去の事例まで拾い出し) 約80件を把握

2 収集した事例の分析(クレームとハラスメントの区別・型別に分類)
(本社人事部で実施)

3 全店舗にカスタマーハラスメント防止啓発ポスターを掲示

4 カスタマーハラスメント対応マニュアルの作成・周知。年1回定期的に専門家によるカスハラ研修(チーフ対象)の実施

5 全店舗のパート・アルバイトへ研修内容を伝達。発生時の対応方法を徹底



お話しを伺った近池マネージャー

問題点など

商品に対する通常のクレームなのか、カスタマーハラスメントなのか線引きが難しい。カスハラの実態は高齢者が多く、なかなか減少しない。

従業員の声

従業員にとっては、マニュアルが整備され対応方法が明確になったことで、安心して働くことができるようになった。
(店舗 女性パート従業員)

今後の取組

引き続き、カスハラ対策関連法等に基づき整備を進める予定。
パート・アルバイト全員を直接対象にしたカスタマーハラスメント研修の実施。