

# みおつくし letter

support@miotsukushi-p.com | 株式会社みおつくしパートナーズ : リスクコンサルタント 水口由美子

このメールマガジンは、職場のハラスメント予防とコンプライアンス意識の啓発を目的として、職場で起きているリアルな事例と対応策、関連するニュースなどをテーマにお届けします

【本日のテーマ】 心温まるコロツケ対応 - 意思ある守りで攻めに転じる…とは

2026/05/12

#ハラスメント相談  
#初期対応  
#One ON One  
#コミュニケーション  
#ハラスメント防止研修

【事前】に備える

【初期対応】で結果が変わる

【事後対応】が明暗を分ける

この意識がチームに浸透すれば、クレーム対応に怖いものなし！  
リスクコンサルタントの水口です。

突然ですが、スニーカーを買い替えようと思った瞬間、周りの人の足下が気になる、とか今年の貴方のラッキーカラーは“赤”だと言われた途端に、ショーウィンドウのディスプレイに赤色の洋服を探している…そんなことはありませんか？

これは誰でも、『関心のあることには目が止まる』の定説どおりの行動です。

自社の事業に関連して、私の場合は顧客の立場で、お店の接客姿勢やクレーム対応の様子がとても気になります。実はまあまあのクレマーになる時も…

< 帰りのデパートでの出来事 >

先日、デパ地下でヒレカツとコロツケを2つずつ買って帰りました♪

自宅に帰り、開けてビックリ！コロツケが1つ足りない、アレっ!?

私が言い間違えたのかもしれないと思い、レシートを確認すると支払い額は2つずつ計4個分、コロツケが1つ足りなくても大勢に影響ありませんし、勘違いは誰にでもあるので、これは仕方がないなあと思いつつ、次の瞬間、およそ全てのデパ地下にテナントしている大手企業の対応ってどんなふうになるのか、俄然興味が湧いてしまい…

ちょっと嫌なクレマーですが電話してみることにしました。

< 完璧な初期対応 >

◆事実経過の確認 → 起きたことへの謝罪 → レシートの確認 → お店からの提案 → 合意解決までわずか5分でした。電話の対応に全くストレスを感じることなく、電話越しに伝わる言葉のひとつひとつに誠実さと責任感が感じられました。

たった1個のコロツケに電話をしてくるのは、悪質なクレマーではないかと思われても仕方がないと私の方も気遣いはしたものの、ブレない姿勢に『次もまた、このお店で。今度はもっとたくさん買わなきゃ!』と、逆に恐縮するほどでした。

まさに意思ある守りが攻めに転じた瞬間でした。

☑ルールは成文化、さらに一人一人が肚落ちするまで言語化しておく

☑ルールは経験値に偏らず、誰でも運用できる仕組化を

☑良き文化風土は定着、継続

■みおつくしセミナー 第13回 2026年5月27日(水) 18:30~19:30 完全オンライン  
『本年10月から“カスハラ対策”が義務化されます!』～ まだ間に合う、準備と対策