

次なるイノベーション創出を目指して

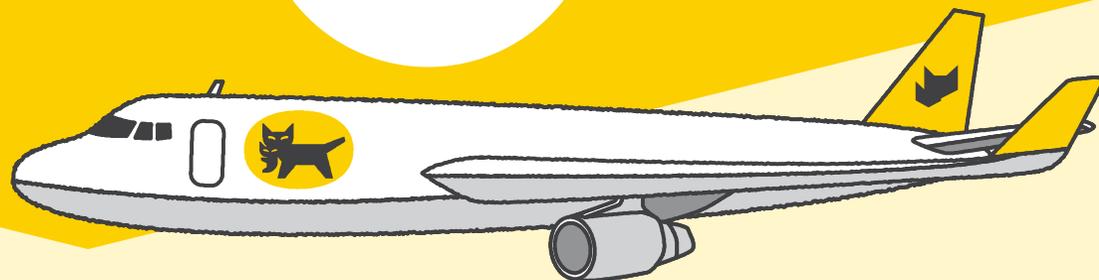
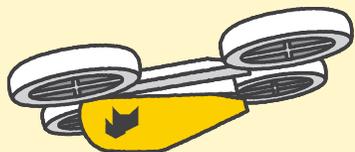


ヤマト運輸

運送



運創



お客さまの多様なニーズに正面から向き合い、時代の変化に応えるために、  
サプライチェーン全体を支援する



## **会社概要**



**ヤマト運輸**

**社 名：ヤマト運輸株式会社**

**(ヤマトホールディングス株式会社 創業：1919年11月29日)**

**事業内容：「宅急便」など各種輸送に関わる事業**

**社員人数：184,119名（2023年3月31日時点）**



ヤマト運輸

# カスタハラに対する指針及び実態

## 指針

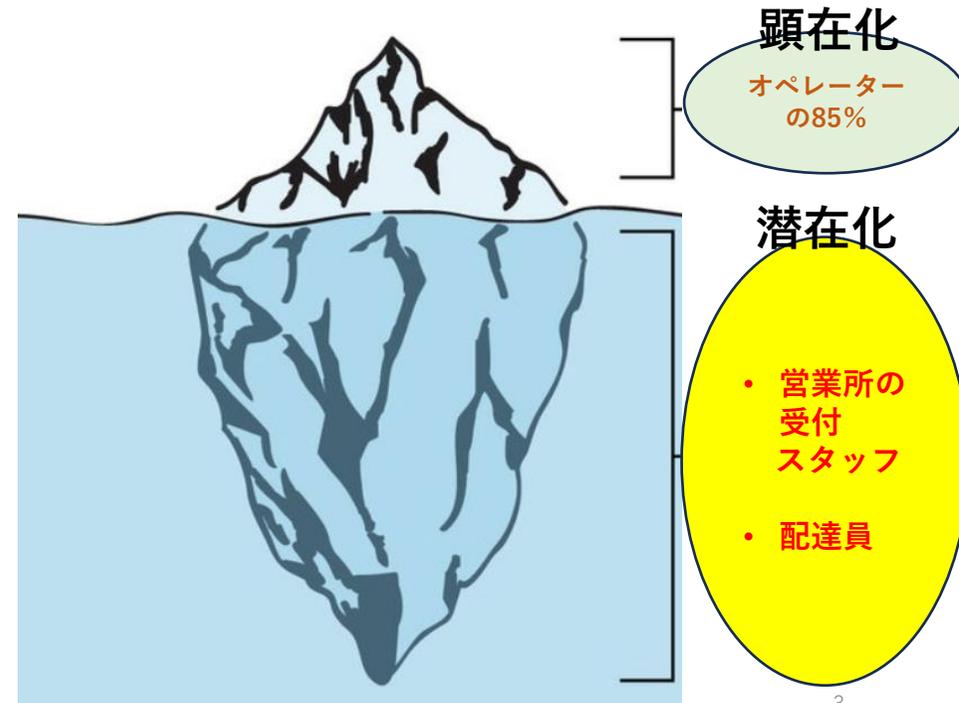
- カスタマーハラスメントの定義と判断基準を設けて、正しく対応し著しい迷惑行為から社員を守る⇒お客様へのサービスの提供を維持
- 応対者への理不尽な個人攻撃には、会社として毅然とした態度で対応する

## 実態

- コールセンターオペレーターの**85%**がカスタハラを経験（アンケートより）
- 殆どはクレームが発端である為  
我慢し謝罪をし続ける  
(配送遅延・賠償・態度・交通マナー等、様々な入口)



精神的負荷、精神疾患、休職・退職  
相談件数: 前年の3倍 (今年4月～9月)

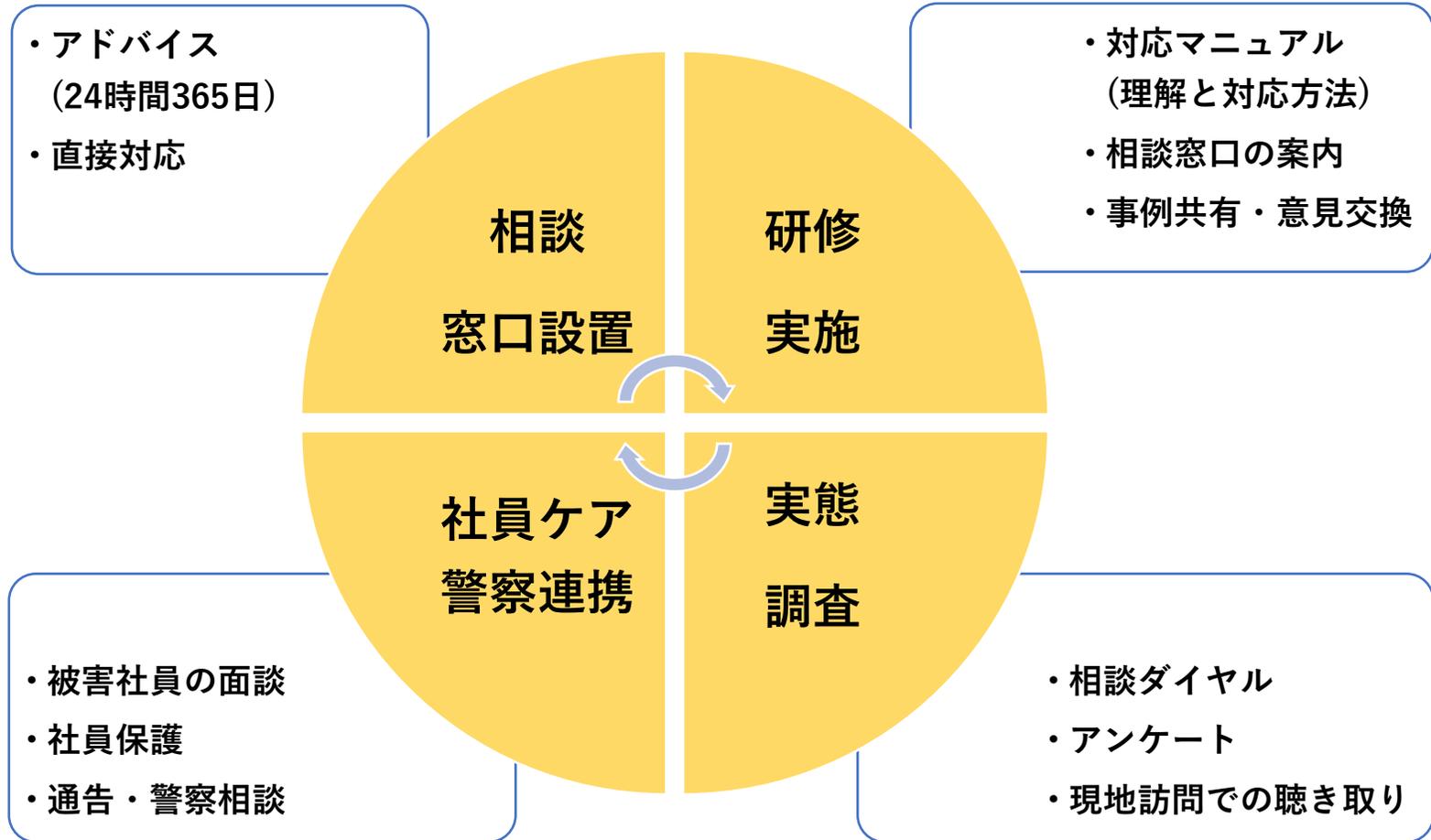




ヤマト運輸

# ハラスメント対策

セーフティネットが重要



経営層の理解と信頼関係



## コールセンターオペレーター向け カスタマー対応研修、参加者の声

- すべての人に理解と納得をと思い応対していたが、精神的に疲れていましたが、気持ちが軽くなる研修でした！ありがとうございます。
- まず、涙が出そうな研修でした。誰にも話せなかった気持ちを分かってくれたように思えました。
- お客様なので何を言われても「申し訳ございません」しか言えなかった。話を聞いて気持ちが楽になった。頑張れる気がする。
- どうしてもこちらから電話を切ってはいけないと習ってきたので、切ってもいい場合があることを聞いて気持ちが楽になった。今日来てよかった！
- カスタマーの研修は初めてでした。時代の流れもあると思いますが、オペレーターにとってありがたいです。今までは何を言われてもお客様が切るまでずっと話を聞かないといけなかったので、精神的に助かります。