

1. 会社の概要
2. カスタマーハラスメントへの対応
3. AIカメラを活用した新たな取り組み



九州・山口において多様なニーズに対応可能なマルチフォーマット展開



九州・山口に
計**355**店舗
※25年11月末時点
非連結子会社を含む



年度	取り組み
2021年	労働組合は、カスタマーハラスメント(カスハラ)から従業員を守るための措置を定めるなど、対策を講じることを会社側に要求
2022年	労使共同で全従業員へアンケート調査を実施 【従業員が必要としている対策】 ①対応マニュアルの整備、②対応の教育、③従業員へのケアとなります
	『カスタマーハラスメント対策企業マニュアル』が作成される
	カスタマーハラスメントガイドラインの策定 ・カスハラの基本方針、判断基準、対応フロー(組織対応)、応酬話法(Q&A)、 ・外部講師によるセミナーを開催 ・面談カウンセリングを従業員へ周知
2024年	『スーパーマーケット業界向けカスハラ対策マニュアル』の作成
	カスタマーハラスメントガイドラインの改訂 ・カスハラに該当する行為の事案やカスハラ行為別の対応例を追記 ※『スーパーマーケット業界向けカスハラ対策マニュアル』の内容を追記
2025年	カスタマーハラスメント法が成立し、企業に対応義務化
	再度、従業員にカスタマーハラスメントガイドラインの周知徹底を図る

対応した従業員の話だけで判断すると主観が入るため、誤った判断につながる可能性があるため、お客さまの主張や意見を傾聴し、事実を確認したうえで、店責任者が判断するようにしています。

カスハラ対応の3ステップ

①事実確認

- ・最初からカスタマーハラスメントと断定せず、お客様の主張や意見を傾聴し、正当な申し出か不当な要求かを確認する。
- ・当事者の話だけでなく、カメラ映像などの証拠にも基づいて事実を確認する。

②判定

- ・事実確認を十分に行った上で、店舗責任者がカスタマーハラスメントに該当するかを判断する。
- ・店舗での対応が困難と判断した場合は、本社へ報告する。

③組織的な対応

- ・関係者を集めてカスタマーハラスメント検討会を開催し、会社としての対応を決定する。
- ・事案によっては警察や弁護士に相談する。

[カスタマーハラスメント対応検討会]

店舗からの要請を受けて、総務部長が関連部署を招集

対応方針の決定
カスタマーハラスメント対応検討会の実施
・企業としての対応を検討
・必要に応じて警告や入店禁止などを検討
・総務部長判断で弁護士相談・委任を行う
・犯罪に近い行為は、警察対応を検討

NO!!カスハラ!!

大声、威嚇、暴言、土下座の強要

危険な行為、暴力、器物破損など

過度・不当な要求

酒・たばこ購入時に年齢確認や身分証の提示に応じない

動画撮影、無断撮影、録音など

NO

カスハラ報告 QRコードを付けています

イオン九州株式会社

「過剰なクレーム・要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」「誹謗中傷」などいわゆる「カスハラ(迷惑行為)」を受けた場合は直ちに、上司に報告してください。上司は犯罪行為に当たると判断した場合や悪質なものである場合には警察への通報や総務部お客さまサービスに相談ください。従業員の安全を守るため、カスハラに対して厳正に対処します。

カスハラポスターをバックヤード等に掲示し、「暴力的な言動や過剰な要求」を受けた際には即時報告するよう促しています。報告が上がると、総務部 お客さまサービスのメンバーに共有されますので内容を確認して、タイムリーにアドバイスを行ったり、酷い内容の場合にはエリア保安員(警察OB)を派遣して、警察への相談や被害届を出しています。ポスターを掲示して3年経ちますが、ハードクレームは減少していると感じています。

従業員に向けてのメッセージ

「過剰なクレーム・要求」や「暴言・威嚇・脅迫行為」「誹謗中傷」などいわゆる「カスハラ(迷惑行為)」を受けた場合は直ちに、上司に報告してください。上司は犯罪行為に当たると判断した場合には警察への通報ください。また、悪質なものである場合総務部・お客さまサービスGに相談ください。従業員の安全を守るため、カスハラに対して厳正に対処します。

カスハラ報告書に飛ぶ、QRコードを付けています。(携帯からも入力可能)送信すると、総務部、お客様サービスGのメンバーに共有されます。

社会的背景

- カスハラが世の中で社会問題化
- 企業としてもカスハラへのスタンスを明示する動きが加速
- カスタマーハラスメント法が成立
- 厚生労働省がカスハラを定義し企業に対策を義務づけへ

店舗事業者

- 人手不足、採用難の中でカスハラがきっかけの従業員の離職は痛手、故に従業員を守る姿勢を示していく必要がある
- しかしながら限られた人数での店舗運営せざる得ない環境で店責任者の目が行き届かない

差し迫った負

省人化不可避の方向の中で従業員を守る手段が乏しい

従業員

- 省人化に伴う少ない人数での店舗運営への不安
- 心無い言葉による精神的なダメージ
- 言った言わないなどの不毛なやり取りで嫌な思い
- 助けを求めたくても直ぐに気づいてくれない

差し迫った負

何かあった時にその場で気軽に助けを求めたい!!

解決の方向性

- 映像と音声でしっかりと記録を残すのはもちろん、緊急時はボタンを押すことで能動的に責任者に通知
- 責任者は遠隔で状況を確認しながら対処。対処後、映像と音声からトラブルの背景を確認し対策を検討

移動販売車の職場環境改善



助けてほしいときに、ボタンを押せば上司へSOSを通知



カスハラ
トラブル
緊急事態

ボタンビーコン



ロイズの移動販売車にて、女性従業員がセクハラ行為を受ける事案が発生しました。これを受け、レジには緊急通知ボタンを設置し、ハラスメント発生時にはドライバーおよび本社スタッフへ即時通知できる体制を整えています。また、会話もスマートフォンで確認でき、遠隔地からカメラ越しに制止を促すことも可能です。



欠品状況の検知 (AI)



新店の小型スーパーには、防犯用と営業用のカメラを設置しています。防犯用には人物検索機能を付けており警備強化や不正防止対策に利用。営業用には欠品確認やお客さまの導線が集計して売場づくりに活かします。

小型スーパー「マックスバリュエクスプレス」は、30~60坪程度の省人化店舗であり、店長が2~3店舗を兼任するため、店舗に責任者が不在となることが多い。



初動対応のまずさがカスタマーハラスメントに発展するケースが多い

- 「お客さまの声」には、真摯な対応と対話が求められます。
私たち小売業は、お客さまの声を収集・分析し、顧客ニーズを把握することで、顧客満足度やリピーターの増加、売上向上につなげてきました。
したがって、お客さまからのご意見・ご要望を真摯に受け止め、商品やサービスの改善に努めることが重要です。
- カスハラ発端は、従業員による説明不足や対応の不適切さが原因となるケースが多い
イオングループの調査によると、全体の60%以上が初動対応の不備からカスタマーハラスメントへと発展しています。クレーム対応のスキルを身につけることで、多くのカスタマーハラスメントを防ぐことができます。の多くは防ぐことができます。

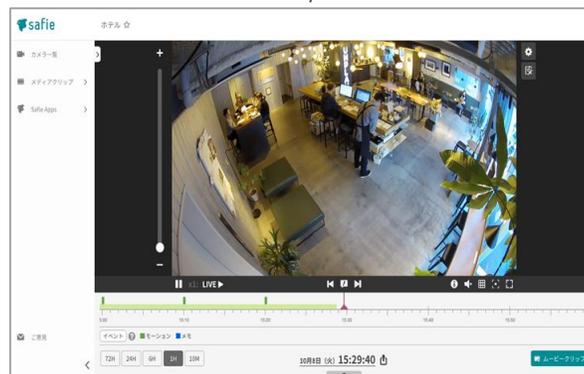
自分の問題が大きい場合、最初から怒鳴ったり威圧的になったりするのは致し方ないこともあります。
初めからクレマーハラスメントと決めつけるのは危険
接客対応のスキルを向上させれば、カスハラになる前に話し合いで解決できるクレームも多い。



- ①お客さまを、カスハラにさせない!
- ②最初からカスハラだと決めつけない!

データ連携・蓄積

なに?あの態度は馬鹿じゃないの! すぐ首にしないで!



分析・活用

- ・文字起こしによる会話の分析
- ・映像による証拠・発生した背景の分析
- ・AIによる対応ヒントの提示・QAの作成
- ・社内トレーニングへの活用・教材

従業員教育に活用



カスタハラ事案を振り返ることで、再発防止策や接客スキルの向上に役立っています。

- ・AI導入には、消費者のプライバシーや意見を尊重し、従業員をカスタマーハラスメントから守ることが重要。
- ・消費者の個人情報厳格に管理し、従業員にはカスタマーハラスメント対応の教育と継続的なサポートが必要。
- ・AIによる効率化と人の温かい対応を両立させ、消費者と従業員の満足度を高める職場環境を目指す。

AEON

The logo for AEON, featuring the word "AEON" in a bold, purple, sans-serif font. A stylized, three-dimensional purple ring or sphere is positioned behind the letter "E", appearing to pass through it.