



ゴロゴロシステムズ

labor and welfare

カスタマーハラスメント(カスハラ)と顧客満足度のジレンマ



みなさんはカスハラという言葉をご存じでしょうか？ 答えはカスタマーハラスメント。サービスを受ける顧客側からサービス提供者である従業員への「度が過ぎたクレーム」のことを指します。昨今、モンスタークレマーや悪質クレマーといったキレるお客様の行為が話題に上がることが増えています。「お客様は神様です」という言葉が存在していることもカスハラ助長の背景にあるかもしれません。

最近ではJR東日本グループが「カスタマーハラスメント」への対処方針を発表しました。カスハラの場合、「お客様への対応をいたしません」との方針を発表したのは初めてとみられます。人手不足が深刻かつ、人材不足が加速する中、お金をかけてきた従業員を大事にする流れはこれから増えていきます。サービス提供者である企業側にとっては「顧客満足度の重視」と「社員の保護」のバランスが難しい判断となるでしょう🙄

sweets memo

今月の編集長おすすめスイーツ



GODIVA×HACHI ドーナツホールコレクション ハチP (8粒入)

¥3,240

ゴディバとハチP(米津玄師)のコラボチョコです🍫
オンラインショップ等で買えます！編集長が学生時代から好きだったポカロPの楽曲ドーナツホール🍩のイラストがリメイクされて登場。イラストとチョコレートの味によって楽曲に浸れる満足の一品です🥰

message

編集長 たつのぶ

初めまして。ころころTIMES編集長のたつのぶです。ころころTIMESは労務・人事・業務・メンタルヘルス課題のDXを行っているゴロゴロシステムズの情報誌です。主に以下の内容を取り上げていく予定です。

- ①労働・福祉
- ②ヘルスケア
- ③スイーツ紹介
- ④情報コーナー

肩ひじ張らず
気軽に一読してください
ますと嬉しいです。



Health

50人未満の事業場にもストレスチェックの義務化を拡大することが提案される

厚生労働省はこれまで50人以上の事業場に義務付けられていたストレスチェックを、今後従業員50人未満の事業場にも義務を適用拡大する方針を示しました。

これにより今後すべての事業場でメンタルヘルス対策が徹底され、労働者の健康管理が更に強化されることが期待されています。

ゴロゴロシステムズ info

ゴロゴロの窓

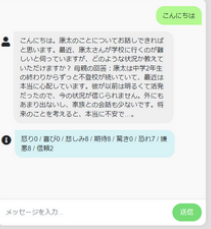
AI心理カウンセリング
練習チャットシステム

練習するケースを選択してください

- ケース1
不登校の男子中学生をもつ母親
- ケース2
退職所生活の地域住民者

不登校の男子中学生をもつ母親のケース

残り時間：4分58秒



コメント

今月、心理職支援団体M様向けに、AIを活用した心理カウンセリング練習チャットシステムのベータ版を提供しました。GPT-3.5、GPT-4、GPT-4o、GPT-4o miniなどのモデルを、言語力・コスト・応答速度の観点で検証し、最適なモデルを選定しました。今後、M様からのフィードバックを反映し、さらなる改善を目指します。