

悪質なクレームに対する内容評価及びクレーマーへの対応

研究概要

企業、店舗などにおいて発生する悪質な苦情事案への対策プログラムの構築支援



社会学部 社会心理学科

桐生 正幸 教授 Masayuki Kiriu

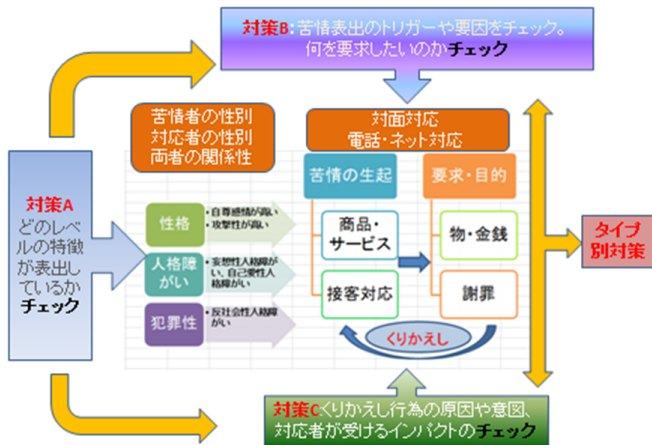
研究キーワード: クレーマー 苦情行動 苦情対応プログラム

URL: <http://researchmap.jp/40434964>

研究シーズの内容

企業における消費者窓口や小売店店舗などで問題になっている過度な苦情行動、すなわち悪質クレーマーの行為を犯罪心理学の観点から捉え、各業種に見合った、対策プログラムの構築支援を研究しています。

過度な苦情事案の中には、詐欺、脅迫、恐喝、威力業務妨害といった、明らかに犯罪として捉えられる事案がありますが、明確に判断しかねる苦情も数多くあるのが現状です。そこで、苦情者の特質(性格、人格障がい傾向、犯罪性)、苦情表出の要因(商品・サービス、接客態度)、要求(金品、謝罪)などの分析から、苦情事案のタイプを明らかにし、対策案を提案します(下図を参照)。それらは、各企業の内情に合わせ、リスク・マネジメントのためのツール(リスク評価シートなど)の開発や、悪質性(犯罪性、エスカレーションなど)の評価となります。



活用例・産業界へのアピールポイント

- ①現在、公益社団法人「消費者関連専門家会議 ACAP(エイキャップ)」の研究會にて、具体的な事案を分析し、具体的な対応プログラムを検討している。
- ②本研究は、井上円了記念研究助成(平成27年度)により研究費を受けている。

特記事項(関連する発表論文・特許名称・出願番号等)

桐生正幸(2015)「悪質クレーマーの検討(1)消費者による苦情行動について」犯罪心理学研究, 52(特別号), 174-175.