

## カスハラから社員を守る！ 「切電(きりでん)マニュアル」を策定

「本当の意味での社員が安心して働くことができる職場環境を作りたいかった」と、取り組みの理由を語った首都高速道路 お客さまセンター長の片岡 大氏。オペレータの精神的負担や離職、サービス品質の低下といった負のスパイラルを断ち切るべく、同社と委託先のアルティウスリンクが実施したのが「切電マニュアル」に基づく電話対応だ。顧客からの電話を切る「切電」は、コールセンターにとっての難題だ。その判断基準を作り、現場で運用する取り組みが、審査員から高く評価された。

首都高お客さまセンターは、24時間365日体制で稼働する。問い合わせ件数は、年間約62万件。平均通話時間は約2分だが、渋滞や通行止めの発生時には長時間におよぶクレームも発生していた。こ

うした事態が、人材の定着率の低下を招いていた。この状況に、首都高速道路の理念「お客さま第一」を堅持しつつ、両社は「不当な要求や人格否定などは容認しない明確な方針を打ち出しました」とアルティウスリンク 第1営業部長の黒澤裕之氏は説明する。

### 切電の判断基準や 対応手順を明確に設定

切電マニュアルはもともと、首都高速道路にて策定されたものだ。それを、問い合わせ対応の最前線であり、同社の社員にとっての“防波堤”も担う同センターでもマニュアルを活用すべきと判断し導入した。

判断基準や対応手順は図の通り、①会話の進展が見込めない長時間の主張、②社会通念上不当



首都高速道路 CS・サステナビリティ推進部 お客さまセンター長 片岡 大氏(左)、アルティウスリンク 法人ビジネス第2統括本部 ソリューション第3本部 第1営業部長 黒澤裕之氏(中)、法人ビジネス第2統括本部 CX第3本部 サービス第2部 第1ユニット 業務マネージャー 伊藤理恵氏(右)

な要求、③侮辱的な発言や威圧的な口調——のいずれかに該当する場合、理由を説明したうえで、電話を切ることができる。SVが、AmiVoice(アドバンスト・メディア)を用いたリアルタイムモニタリングをしているため、オペレータはSVに相談して切電するかを判断できる。オペレータによっては基準に該当しても、対応を続けてしまう場合があり、その際はSVが切電するよう伝えている。

年間約100万件の入電のうち切電はわずか34件。切電によるトラブルは一切なく、「現場からは『耐えるだけだったのが懐刀を持てたよう』と好評です」(アルティウスリンク 業務マネージャーの伊藤理恵氏)。現在は、生成AIによる音声解析を用いたクレーム傾向の数値化にも着手し、対応フォローや切電基準の最適化を図っている。

図 「切電マニュアル」とは

判断基準

お客さま対応は丁寧かつ真摯に行うことを基本とするが、下記条件のいずれか1つでも満たす場合に限り難クレーム事案(カスハラ疑義)としてオペレーター・SVによる切電対応を実施する。

1. 回答内容に問題がないにもかかわらず30分以上同じ内容を繰り返し主張される
2. 要求内容が不当なものである
3. 威圧的な発言・口調である



切電対応手順

#### STEP1: 理由を伝える

「対応時間が〇分を越えております。これ以上は業務に支障をきたします」  
「お客さまの口調に萎縮してしまい、冷静に対応することができません」  
「お客さまのお言葉が(乱暴で)怖く、冷静に対応することができません」

#### STEP2: 電話を切る

「ご意見は十分承りましたので、お電話を切らせていただきます。失礼いたします」

