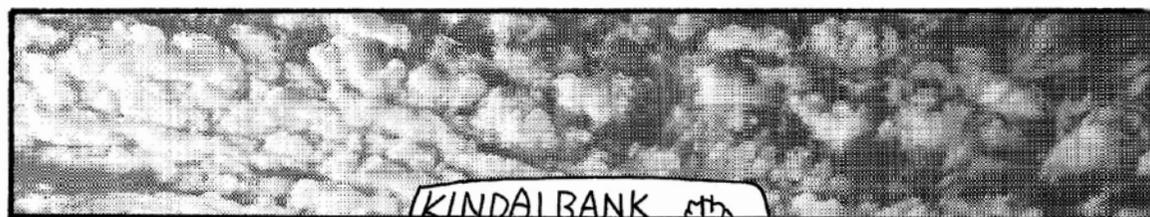


——というわけで
今回は
「悪質なクレームの判別と
初期対応」を
テーマとする

レッツ
スタディー
じゃー!



お待たせして
申し訳ございません

本日は
大変多くの
お客様が
ご利用でして...



お客様
お待たせいたしました

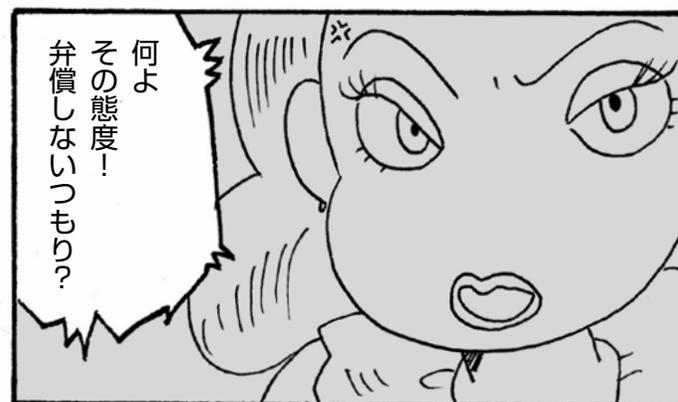
お客様を
こんなに待たせて
この銀行は
どういう
つもりだ!?

店頭対応ケーススタディ

悪質なクレームの判別と 初期対応



原案●本誌編集部／画●ただのかずみ



何よ
その態度!
弁償しないつもり?



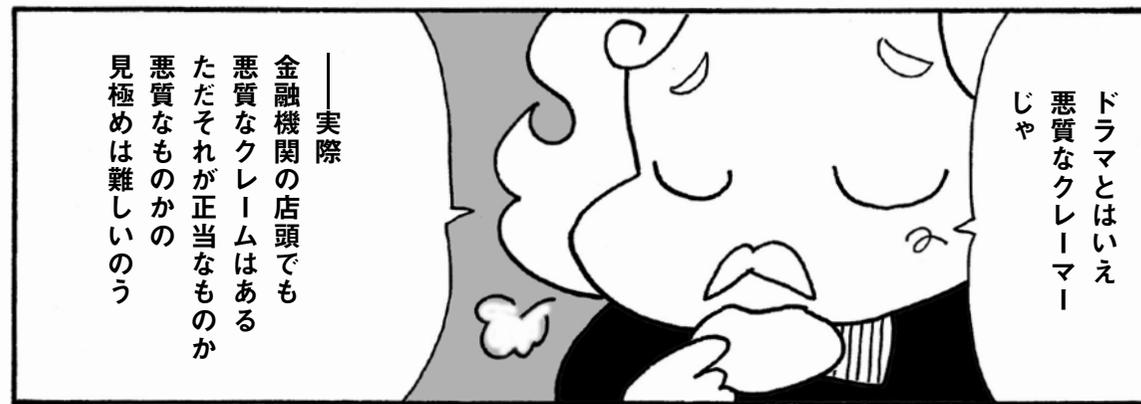
昨日ここで買った
洋服を広げたら
こんなシミが
あったわよ

そ...
そんなはずは...



訴えて
やるわ!

さっきこの客が
自分でシミを
つけていたがのう



ドラマとはいえ
悪質なクレーマー
じゃ

——実際
金融機関の店頭でも
悪質なクレームはある
ただそれが正当なものか
悪質なもののかの
見極めは難しいのう