



——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  
悪質なものかの  
見極めは難しいのう