

2025年度版

# 団体向け専門家派遣 事例紹介



# はじめに

## 団体の課題に応じた専門家派遣での支援

団体向け専門家派遣では、団体ごとの状況に合わせて、マニュアルづくりを段階的にサポートしています。ここでは、本事業を通じて実際にマニュアルを作成した事例のうち、3つの代表的な課題に対して、どのような支援が行われたかをまとめています。自組織の状況に合わせて、マニュアル作成の「ヒント集」としてご活用ください。

ページ	事例	
p.2-3	現場実態を把握するアンケートの実施 【東京都電気工事工業組合】	
	団体の課題	実施した支援
	会員のカスハラ実態が把握できておらず、実態に即したマニュアルが作成できるか不安	<ul style="list-style-type: none"><li>アンケート設計支援（目的整理・設問案提示）</li><li>回答データの分析支援</li><li>マニュアルへの反映方法の助言</li></ul>
p.4-5	業界の特性に合わせたマニュアルの作成 【東京都美容生活衛生同業組合】	
	団体の課題	実施した支援
	ヘア、まつげ、着付けなど会員の業態が多様で、適切な整理方法が分からない	<ul style="list-style-type: none"><li>業態の違いを踏まえたマニュアル構成の設計支援</li><li>業態ごとに事例課題を整理する方法について助言</li><li>カスハラ対応について、各業態で共通となる点と業態別に検討すべき点を整理</li></ul>
p.6-7	現場の従業員が使いやすい簡易版マニュアルの作成 【全日食チェーン関東協同組合】	
	団体の課題	実施した支援
	マニュアルを作成しても、現場は多忙で時間もないうえ、使われない懸念がある	<ul style="list-style-type: none"><li>イラストや図表を多用した視認性の高いマニュアル作成に向けた助言</li><li>現場が必要としているマニュアル内容の項目についての助言</li></ul>
p.8-9	マニュアルの現場への波及に向けた取組	

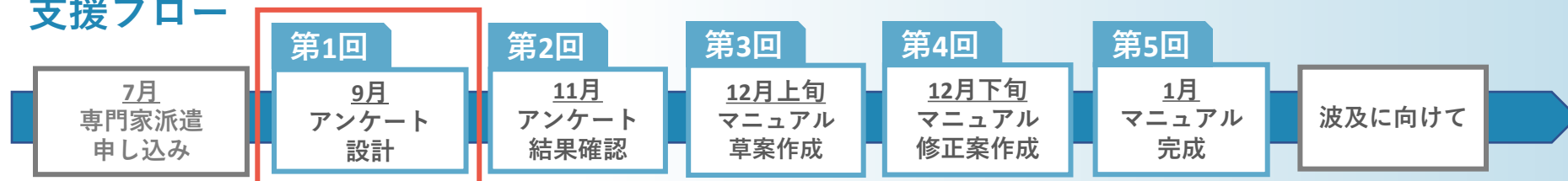
# 実際の支援事例

## 1. 現場実態を把握するアンケートの実施



団体名	東京都電気工事工業組合				
業界	建設系	会員規模	約2,000社	中小企業割合	10割

### 支援フロー



### ① マニュアル作成にあたっての団体の課題



「組合員がカスハラに遭うこともあるだろう」との認識はあったが、団体として組合員の現場で起きているカスハラについて正式に調査したことが無く、実態を把握できていない。どのように実態把握をすればいいかも分からないし、組合員の現場の従業員が活用できるマニュアルを作成できるか不安。

### ② 団体の課題に対する専門家の支援・助言



現場の実態を把握するため、**Googleフォームによる組合員向けカスタマー・ハラスメント実態調査アンケートの実施を提案**。現場の多忙さを考慮し、簡易に回答できるよう、アンケート項目フォーマットを提示した。また、集まったアンケート結果を共有いただき、マニュアルに盛り込む事例の選定と、記載文案について助言を行った。



【事務局支援】  
Googleフォームの編集サポート

# 実際の支援事例

## ③団体の実際の取組

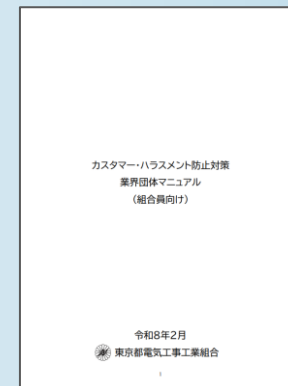


### 【現場の実態を可視化するために】

専門家の助言をもとに、**Googleフォーム**を活用した**カスタマーハラスメント実態調査アンケート**を実施した。「忙しくて長いアンケートは答えられない」といった現場でも回答しやすいよう、**設問数や選択肢を工夫**。実際に現場で起きている場面や、対応に迷った具体的なケースが見えてくるよう、自由記述でカスハラの実例を収集した。

### 【実態を踏まえたマニュアル内容の検討】

集計したアンケート結果を専門家・事務局間で共有し、**現場で起こりやすい事例や判断に迷いやすい場面を抽出**。その結果に基づいて、マニュアルに盛り込む事例や表現を整理した。



## ④専門家からのポイント



### 現場の実態把握が「従業員を守るマニュアル」の第一歩

現場の状況を把握しないままでは、実用性のあるマニュアルは作れません。アンケートを通じて現場の声を可視化することで、**従業員が直面するリスクや負担を踏まえた内容を検討することが可能**となります。

### 現場の声を反映することで、安心して行動できる判断基準が明確に

実際の事例をもとにマニュアルを作成することで、**従業員が「どこまで対応すべきか」「誰に引き継ぐべきか」を判断しやすくなり、不安や対応の属人化を防ぐことにつながります。**

## ⑤団体からのコメント

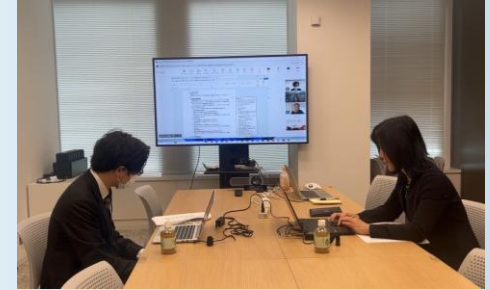


専門家の助言により、現場の実態を把握することの重要性を再認識しました。アンケートを通じて組合員の状況を整理できたことで、従業員が安心して対応できるマニュアル作成につながることができたと感じています。今後も、組合員の現場に寄り添ったカスハラ対策を進めていきたいと考えています。

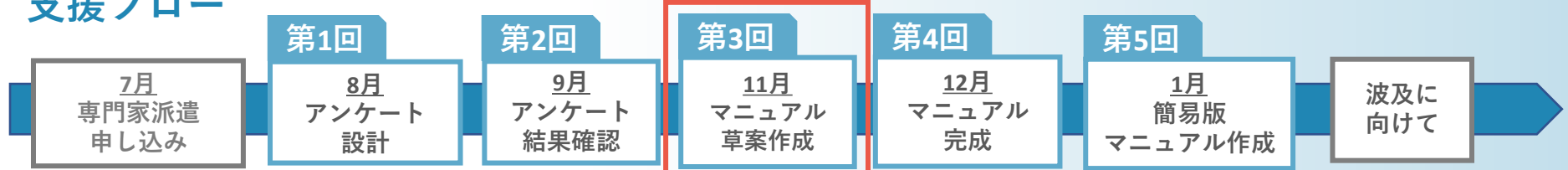
# 実際の支援事例

## 2. 業界の特性に合わせたマニュアルの作成

団体名	東京都美容生活衛生同業組合				
業界	美容系	会員規模	約3,500社	中小企業割合	10割弱



### 支援フロー



### ① マニュアル作成にあたっての団体の課題



会員によってヘア、まつげ、着付けなど業態が多岐に渡るため、業界団体としてカスタハラ対策についての統一見解を取りまとめるのは、正直難しいと感じる。

### ② 団体の課題に対する専門家の支援・助言



マニュアル内の、「業界特有の事情・背景」「業界でのカスタマー・ハラスメント事例」の箇所に、業態ごとに記載することを推奨。各業態の会員が必要箇所のみを選定してマニュアルをカスタマイズできる旨を説明した。また、対応策については、業態別に大きく変える必要がないため、汎用的に使える基本の対応策を記載することを助言した。



【事務局支援】  
マニュアルの構成案イメージを作成し、データを提供

# 実際の支援事例

## ③団体の実際の取組



### 【業界特性を踏まえた整理方法の検討】

専門家の助言をもとに、業態ごとに整理して記載する構成とした。**会員が、自社に該当する箇所のみを参照できるよう工夫**することで、内容の分かりやすさと実用性の両立を図った。

### 【共通ルールの明確化】

対応方針が業態によって大きく変わらない部分については、業界共通で守るべき基本的な対応方針・考え方として整理。従業員が判断に迷った際にも、「**業界としての統一見解**」を拠り所に対応できる内容とした。



## ④専門家からのポイント



### 「統一しすぎない」ことで、現場を守る

業態の違いを無視した一律の整理では、事業者から「うちでは使えないマニュアル」と認識されてしまう恐れがあります。**業態ごとに事例を示すことで、各事業者が「自分事」として捉え、実用的なマニュアルになります。**

### 共通の考え方を示すことで、小規模事業者・経営者の判断負担を軽減

業態ごとの整理と合わせて、共通する対応の基本を示すことで、**小規模事業者・経営者が一人で判断を抱え込まず、業界として一貫した対応ができる体制づくりにつながります。**

## ⑤団体からのコメント



業態ごとの違いが大きい中で、どのようにマニュアルをまとめるべきか悩んでいましたが、専門家の助言により、会員が使いやすい整理方法を見出すことができました。業界としての共通認識を示すことで、従業員が安心して対応できるマニュアルになったと感じています。

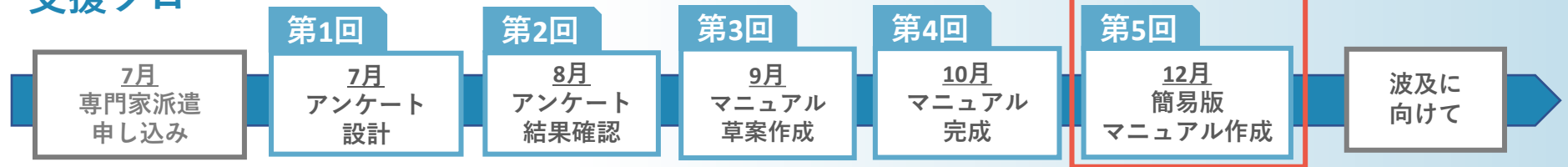
# 実際の支援事例

## 3. 現場の従業員が使いやすい簡易版マニュアルの作成



団体名	全日食チェーン関東協同組合				
業界	小売り系	会員規模	約270社	中小企業割合	約9割

### 支援フロー



### ① マニュアル作成にあたっての団体の課題



現場の従業員は多忙で時間も無いため、文字の多いマニュアルだと抵抗感があり、作っても結局読まれないと感じる。「形式的にマニュアルを作っただけ」になることは避けたい。

### ② 団体の課題に対する専門家の支援・助言



現場の多忙さを考慮し、**A4、4～6ページ程度の「現場で即座に使える簡易版マニュアルを作成することを助言。**  
まずは基本となるマニュアルを整備し、そこから緊急対応・頻出事例など、現場が最優先で必要とする項目を抜粋することをアドバイスした。



【事務局支援】  
簡易版マニュアルの構成案イメージを作成しデータを提供

# 実際の支援事例

## ③団体の実際の取組

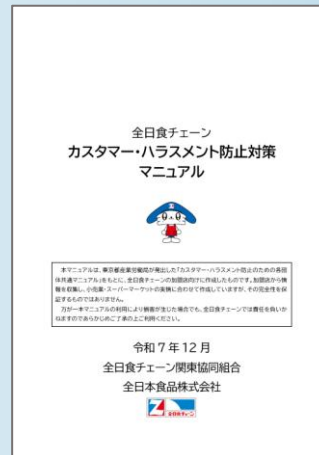


### 【視認性の高いマニュアルにするために】

事務局が提供した構成案データと専門家からの具体的な助言をもとに、**情報過多にならないよう、イラストや図解を大幅に導入**。現場での利用シーンを想定し、**一目で対応が判断できるように内容を整備**した。

### 【現場の声をマニュアルに反映する】

実態に即したマニュアル構成を検討するため、**関係幹部へのヒアリングを実施**。多忙な現場のリアルな声を反映した簡易版マニュアルを作成した。



## ④専門家からのポイント



### 「読むマニュアル」から「使うマニュアル」へ

時間が無く、緊急対応に追われる現場の従業員でもすぐに理解・参照できるよう、**情報量を絞り、フロー図やイラストを活用して整備することが大切**です。

### 具体的・実践的な内容による納得感の醸成

現場で発生し得る具体的な事例を盛り込むことで、**マニュアルを読んだ従業員の納得感が高まり、実践的な対応力を養う**ことにつながります。

## ⑤団体からのコメント



専門家派遣で簡易版マニュアルの作成という具体的な解決策を提示していただいたことで、現場への波及に繋がりました。今後もこのノウハウを活かし、団体としてカスハラ対策を推進していきます。

# マニュアルの現場への波及に向けた取組

## 団体のマニュアル波及に向けた取組

各団体では、専門家派遣を通じて作成したマニュアルを、「会員にどう届け、どう使ってもらうか」を意識した取組を行っています。ここでは、事例3団体の波及に向けた工夫を紹介します。

### ①東京都電気工事工業組合

まずは「知ってもらう」ことから着実に周知



#### 機関誌で周知

会員向け機関誌にて、マニュアルの完成とカスハラ対策について掲載し、**対策の重要性を広く会員に周知**した。



#### 会員向けHP・メールで周知

会員向けHPに掲載し、会員が必要な時にいつでも確認できる環境を整備。**会員が活用する第一歩**としてメールでも広く周知をした。

### ②東京都美容生活衛生同業組合

マニュアルを「現場で使いこなす」ための補助ツール整備



#### マニュアルの使い方ガイドを作成

団体としてマニュアルを作成しても、「どう使えばいいかわからない」という声が想定された。

団体が作成したマニュアルを、**会員が独自にカスタマイズして活用するための一助**とするため、マニュアルの使い方ガイドを作成した。



#### カスハラ対策チェックリストを作成

会員がどんな対策をすればいいのかが一目でわかるよう、カスハラ対策チェックリストを作成。

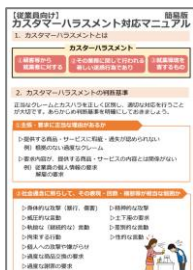
**現場ですぐに対策ができるような構成**にして、会員のカスハラ対策を促した。

# マニュアルの現場への波及に向けた取組

## 各団体のマニュアル波及に向けた取組

### ③全日食チェーン関東協同組合

現場ですぐ使える形にして、理解と実践を促進



#### 簡易版マニュアルを作成

忙しい店舗現場を想定し、A4・4ページの簡易版マニュアルを作成。対応に困ったときに、「パッと確認できるもの」として届けることを重視。



#### カスハラ対策セミナーの実施

マニュアル内容を踏まえた会員向けカスハラ対策セミナーを実施。マニュアルの背景や使いどころを共有し、現場での活用に向けて理解を促進。

## マニュアルを現場に届けるために大切なこと（専門家コメント）



マニュアルは「作成」だけでなく、「どう届け、どう使ってもらうか」までを考えることが重要です。会員企業の規模や業界特性に応じた波及方法を選ぶことで、現場での定着につながります。こうした取組の積み重ねが、最終的に現場の従業員を守る顧客ハラスメント対策につながっていきます。