

令和7年度第2回ワークショップを開催しました

令和8年2月19日、Zoomミーティングによるオンライン方式で事業場を対象とするワークショップを開催しました。

参加者は15社16名でした。

今回のワークショップでは、令和8年10月1日施行予定のカスタマーハラスメント対策を中心に、「カスハラ対策にまつたなし！カスハラを防いでエンゲージメント向上ノルールで職場を守る」をテーマとして実施しました。

熊本労働局 雇用環境・均等室主催		ひとつ「働き方」を変えてみよう！ カエル！ジャパン Change! JPN
 カスハラ対策にまつたなし！ カスハラを防いで エンゲージメント向上 ルールで職場を守る カスハラ対策で職場を守る！実践型ワークショップ		参加者無料!! (定員20社)
日 時 : 令和8年2月19日(木) 13:30~15:00		申込QRコード はこちら→ 
形 式 : Zoomによるオンライン		
参加対象者 : 熊本県内の事業主及び労務担当者		
申込方法 : 熊本労働局HP内の申込フォーム または以下のURLからZoom登録ページへアクセス(裏面参照) https://us02web.zoom.us/join/register/pa0aDxHVRl6Pyffl6cZNTw		
申込締切 : 令和8年2月12日(定員になり次第締切)		
内容 第1部 職員によるカスタマーハラスメントのミニセミナー(約20分) ・クレームとカスタマーハラスメントの違いを理解します。 ・具体的な対応事例などをご紹介します。 第2部 Zoom(カメラオフ可)を使った意見交換(約60分) ・Zoomの機能を活用！カスハラ対策について意見交換します。 ・職場を守り社員のエンゲージメント向上に活かす秘訣を学びます。		
参加特典 希望者には後日、担当者が訪問の上、ハラスメント防止措置の改善プランを作成いたします。		
問い合わせ先	熊本労働局 雇用環境・均等室 電話: 096-352-3865 平日 8:30~17:15 担当: 働き方・休み方改善コンサルタント	

当日の次第は以下のとおりです。

- 1 主催者あいさつ
- 2 雇用環境・均等室説明（カスハラの現状等の説明）
- 3 ワークショップ（班別討議）
- 4 発表
- 5 講評

ワークショップでは、架空の会社の事例を基に、カスハラに該当するかどうかや、カスハラへの対応・取組について参加者同士で意見交換を行いました。その結果、さまざまなアイデアや意見が出され、Zoomのホワイトボード機能を活用して付箋形式で共有しました。

架空会社 サクラサービス

【会社概要】

業種:地域密着型 小売

従業員数:15名

組織:社長の下に販売員15名が属する

現状・課題

- ・クレーム対応は現場任せ、記録なし
- ・カスハラとクレームの線引きがあいまい
- ・社内ルールは『お客様第一』のみ
- ・相談窓口は社長だが、不在であることが多く、機能していない
- ・顧客からのクレームがあった時は、その時に対応した販売員に任せているため対応がまちまち
- ・販売員から『クレームの対応の仕方が分からない』『精神的にきつい』『辞めたい』の声

【事例】

社長不在時に返品したいと常連の顧客が来店。

その場にいた販売員が対応していたが、顧客は納得せず、30分以上居座り、暴言と『社長を出せ。』の発言を繰り返す。

対応した販売員は社長が不在であることの謝罪を継続し、何とかその場を取めた。

金銭の要求は無かったので記録は残さなかった。

後日、社長は、対応した販売員とは別の販売員から話を聞き事態を把握した。



この事例はカスハラに該当しますか？ → 投票

カスハラに該当する？しない？

		該当する	該当しない
介護S 30分以上の暴言 居座りがあるも 内政が分からない いので判断が難しい。 サービス業FS 30分以上居座り、 暴言を吐いているから	医療業MK 暴言と居座り	介護FS 暴言 30分以上	介護福祉業IM 30分以上のやり取りがあった事や社長を出せと言いつづけた様子が見えなかった
	旅館業HT 暴言、長い時間		暴言と30分以上の居座り
	30分以上	サービス業OK 30分以上暴言を吐いたから	
		医療業SM 過剰の暴言と謝罪を要求されたから	サービス業SA 30分以上居座った為

労務担当者として最初にどの対応をしますか？

①記録を残す			
学校法人 代表電話に録音機能あり	医療業MK B 以下どの選択をするにしても、事実の記録は必要	医療業SM まずは事実関係を把握する	サービス業FS 最悪を考えると記録を残す(例えば裁判)
旅館業HT 責任者がいればバックアップ体制をつくる。不在の時は後で責任者から折り返し対応。そのため記録を			
介護S 事実確認する。なぜ？から深く確認するかも。		介護FS 労務管理の基本、後で上司に報告もできる	介護福祉業IM 5w1hでの記録を残すことが大切と今まで指導を受けてきた。それを上司に報告した。
介護福祉UA4つとも必要だと思います。一つとしたら基本的な事務内容として①を選択。		来客カウンター天井に防犯カメラ有	サービス業SA 事実関係を把握し、今後の改善点をみつける。

【実施結果】

任意にご回答いただいたアンケート調査の結果、ワークショップ全体における評価は以下のとおりでした。

	とても有意義だった	まあまあ有意義だった	あまり有意義でなかった
カスハラミニセミナー	50%	44%	6%
ワークショップ	56%	38%	6%
全体を通しての感想	63%	38%	0%

また、以下はアンケートでいただいたご意見の一部です。

- 参加型は、自分の思いつかない考えや意見、あるいは他社の現状を確認することができて、とても参考になりました。ありがとうございました。
- セミナーとワークショップの合わせ技が面白い企画でした。カスハラの指針が出ましたら、是非、説明会（解説）をしていただきたいと思います。
- ミニセミナーの内容は、大変、参考になると思いましたが、時間が短すぎる。これ単独でも内容をしっかり聴けるセミナーであれば、より理解が深まると思う。
- 第1部のセミナーの内容をもう少し詳しく知りたいと思いました。
- 付箋での意見交換は楽しく参加できました。もし可能であれば、事前に練習ができればいいなと思いました。
- 意見交換時はチャットのほうが効率的だったと思う。もっとどのように他社が対策をしているのか知りたかった。

以上のとおり、今後の改善につながるご意見もいただきましたが、全体として参加者の皆様に有意義なワークショップと感じていただけたものと考えています。いただいたご意見につきましては、今後のワークショップの企画・運営に活かしてまいります。