

カスタマーハラスメント対策 に向けた経営支援事業

総合支援部総合支援課

公社概要

～東京都内中小企業のための公的な総合支援機関です。

- 公社は東京都の政策連携団体として中小企業を対象に幅広い支援サービスを展開する公的機関です。
- One-stopビジネスサポートとして、創業から事業化（製品開発・販路開拓）、承継・再生まで企業のあらゆるステージに対して豊富な支援メニューを用意しております。



- 60名以上の様々な分野で活躍する専門家に相談できます
- ICT、IoT、AI、ロボットに関する相談窓口も設置
- 創業やデザイン、海外相談など専門的な相談にも対応
- 知的財産は専門のアドバイザーがバックアップ
- 事業承継やBCP策定も専門家がバックアップ



- 創業、製品開発、販路拡大など、ご希望に合わせて選ぶことができます
- 最大助成限度額は1億円（設備投資助成）



- 販路開拓の専門家が、優れた製品開発・技術の販路開拓を支援します
- リアルとオンラインを活用した国内外の販路開拓を支援します



- 人材に関する専門家の個別・継続サポートで組織体制整備を支援します
- 自社の課題に合わせた研修をご提案します

1. 事業の全体像

(1) 事業の目的

都内中小企業者がおこなうカスタマーハラスメント対策に係る体制整備等を支援することで、その被害の防止に努め、事業活動の安定化を図るもの

(2) 事業実施内容

○特別相談窓口：カスタマーハラスメント対策実行のための特別相談窓口

○専門家派遣：カスタマーハラスメント対策に向けた専門家派遣事業

○セミナー：カスタマーハラスメント対策に関する講習会

2. 特別相談窓口

「ワンストップ総合相談」に特別相談窓口を設置し、カスタマーハラスメント対策を実行するにあたっての様々な分野の相談に、ワンストップで対応します。

ご利用方法	相談区分	相談時間	1回あたりの相談時間	電話	来所	オンライン	メール
	中小企業診断士 社会保険労務士	9:00～12:00 13:00～17:00 夜間(毎週火曜日) 17:30～19:30	原則 45分間	随時受付 ※受付は相談時間 終了の30分前 までです。	予約制	予約制	随時受付 sien@tokyo- kosha.or.jp まで
	弁護士	①13:00～13:45 ②14:00～14:45 ③15:00～15:45	原則 45分間 (週1回まで)	×	予約制	予約制	×

相談窓口・お問い合わせ先

総合支援部 総合支援課
カスタマーハラスメント対策支援担当

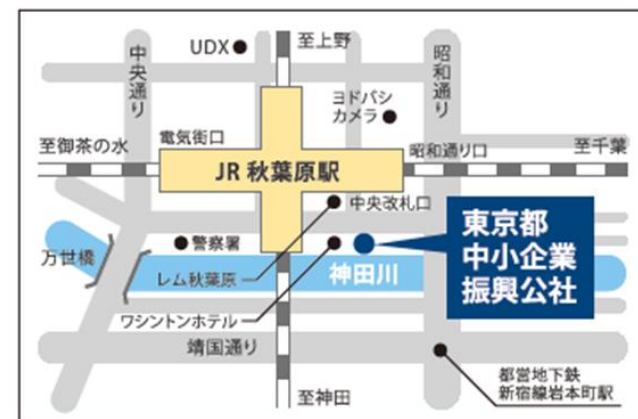
〒101-0025

東京都千代田区神田佐久間町1-9
東京都産業労働局秋葉原庁舎5F

TEL : 03-3251-7881

E-Mail : sien@tokyo-kosha.or.jp

HP : <https://www.tokyo-kosha.or.jp/support/shitauke/customerharassment/index.html>



- JR線・つくばエクスプレス秋葉原駅 徒歩1分
- 地下鉄東京メトロ日比谷線秋葉原駅 徒歩3分
- 地下鉄都営新宿線岩本町駅 徒歩5分

2. 特別相談窓口

○相談事例

事例

- ・店舗を経営しているが、ある顧客が些細な不備・不足をとらえて何度も長時間のクレームを言い、アルバイトの退職など実害が出ている。対応について相談したい。
- ・ネット販売を行っているが顧客からひどいクレームを受けている。今後、どんな対応をすればよいか相談したい。
- ・事実無根の苦情をネット上に書き込み別業者のサービスに他のユーザーを誘導しようされている。どのように対応すべきか。

3. 専門家派遣

中小企業診断士等の専門家を無料で派遣し、カスタマーハラスメント対策の実行に向けた、経営上の課題解決の為のアドバイスを実施いたします(1社4回まで。無料)。

※利用には「特別相談窓口」において専門家派遣の必要性が認められることが必要です。

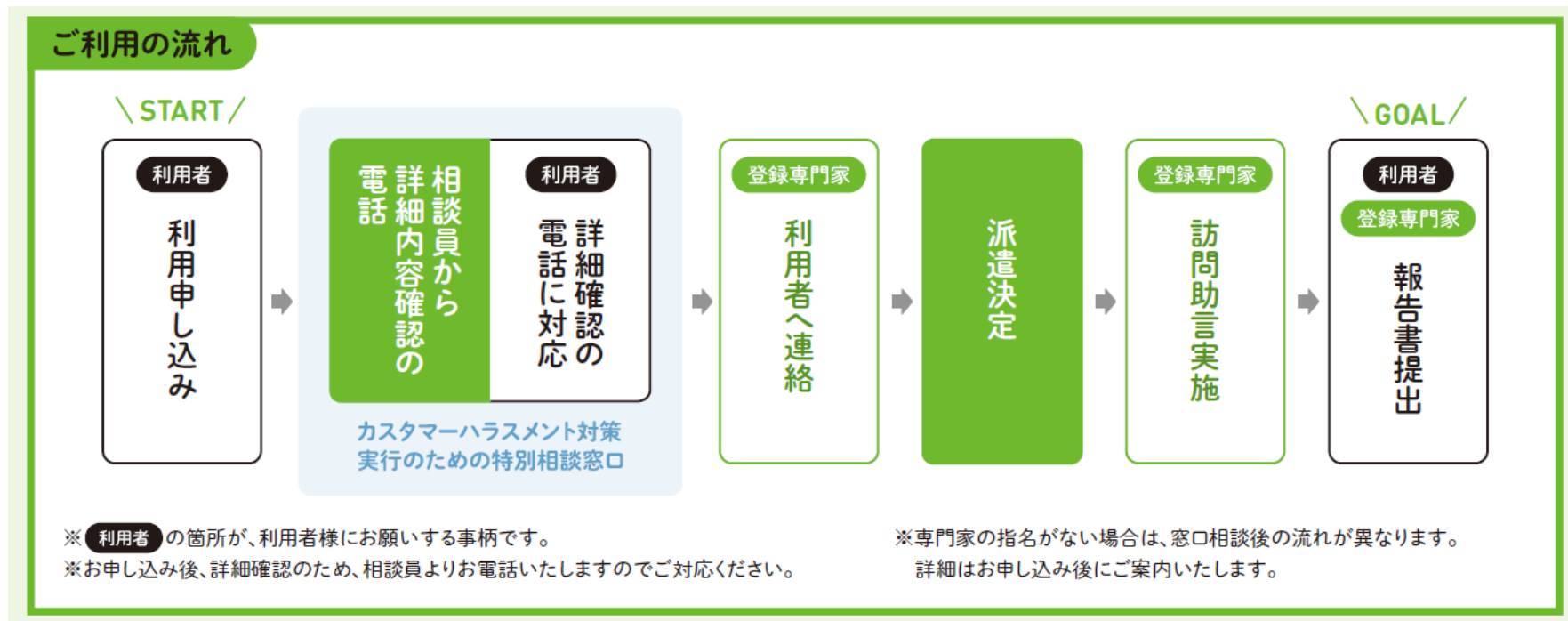
- ・ 申込期間：令和5年4月3日(月)～令和6年1月31日(水)
- ・ 派遣期間：派遣決定後～令和6年2月29日(木)

○支援例

- 事業主の基本方針・基本姿勢の明確化、従業員への周知・啓発
- 正当なクレームとカスハラ of 識別基準策定
- 従業員のための相談対応体制の整備
- 対応方法、手順の策定(社内連携、通報手順)
- 社内対応ルールの従業員等への教育・研修

3. 専門家派遣

○支援の流れ



○確認事項

○ 申込前にご確認いただきたいこと

「専門家派遣事業」は意思決定に対する助言を行うものであり、業務の代行はいたしておりません。
最終判断・行動等は企業様の責任にてお願いいたします。

- ご利用のお申込みは年度内で1回に限ります。
- 受付は先着順です。予定件数に達した場合は、受付を締め切ります。
- 詳細の確認とお申込みは、ウェブサイトにてお願いいたします。
- お申込内容に不備がある場合は受け付けることが出来ません。

4. セミナー

カスタマーハラスメント対策に関する講習会を開催し、とるべき対策などについての知識・情報をお伝えします（年3回）。

○今後の開催予定

第2回 社内体制構築編 令和5年9月予定

『カスタマーハラスメントに対応するための社内体制と法的知識』

第3回 現場対応編 令和5年11月予定

『現場でのカスタマーハラスメント対応術』

※今後、公社HP・メール等でご案内します。



Let's work on improving productivity!

「現場改善 × DX」で効率UP!

第2期 東京都サービス 生産性革新スクール



説明会

2023年

8月23日(水)開講

Let's work on improving productivity!

「現場改善 × DX」で効率UP!

第2期 東京都サービス 生産性革新スクール

ムリ・ムダ・ムラをなくし

商業・サービス業の
生産性向上を
目指そう!

事務作業の
効率を
上げたい

マネジメント
業務の
生産性を
上げたい

作業効率を
上げたい

流通の
生産性を
上げたい

東京都サービス生産性革新スクールとは？

東京都サービス生産性革新スクールについて

本スクールは、商業・サービス業の生産性革新を目的とした体系的かつ実践的な研修プログラムです。
受講者は、**業務の大幅な効率化**、それに伴う**顧客満足度向上**や**同業他社との差別化に役立つ分析の仕方**や、**便利なデジタルツールについて学び、スキルを習得することができます。**

スクール受講のメリット

- **参加者のレベルに合わせて**基本的な作業から高度な業務効率化まで幅広く対応
- 業務効率化、作業の負担軽減、働き方改革メソッド等、**お悩みに応じて、便利で効果絶大なデジタルツール**がわかる！
- 同じ悩みを共有する受講生同士の交流から互いに“気づき”を発見
- **専任講師による個別支援**もあるため、**自社に特化したアドバイスも受けられる！**
- フレームワークやデジタルツールの使い方を習得でき、**スクール終了後も役立つスキルが身につく**



このような方に オススメです！

- ☑ サービス業や流通業で生産性を上げたい方
- ☑ 事務作業の効率を上げたい方
- ☑ マネジメント業務の生産性を上げたい方

貴社の生産性を向上し、業界リーダーへの道を切り拓くための第一歩を踏み出しましょう。
商業・サービス業の未来を切り拓くべく、本スクールであなたのビジネスをさらにステップアップさせませんか？

過去のお悩み事例



何事においてもペーパーにする習慣から抜けられない



何から手をつけていいかわからない



社長や社員がサービスの生産性向上に消極的である



業務の工程で
ボトルネックが
発生している



アプリやシステムが
散発していて
情報の一元化ができない



特殊な業界なので
なかなかフィットする
解決策がない

カリキュラム

※会場/JR秋葉原駅徒歩5分、会議室にて開催(予定)

講義＋ワーク

実習

実施日	受講時間	STEP	内容	講師
第1回	8/23 (水)	導入	■オリエンテーション ■サービス生産性向上の意義(マインドセット)	岩岡
第2回	9/4 (月)	STEP1 課題の 整理・分析	■外部環境分析 ■内部環境分析	河野
第3回	9/13 (水)		■問題の構造化(目的、真因、課題の明確化)	
第4回	9/27 (水)		■中間報告会 (仮テーマ、目的、現状分析、解決の方向性(仮説))	全講師
第5回	10/4 (水)	STEP2 解決策の 検討	■業務の見える化 ■業務フロー図の書き方	酒井
第6回	10/11 (水)		■業務の標準化・マニュアル化 ■効果測定の方法	
第7回	10/18 (水)		■生産性が向上するデジタルツール ■デジタルツールの探し方・導入の方法	
第8回	11/1 (水)		■社内プロジェクト管理・ファシリテーション	岩岡
第9回	11/15 (水)	STEP3 計画の策定	■経営者より生産性向上の事例紹介 (講師含め座談会)	河野
第10回	11/29 (水)		【午前】発表準備 【午後】発表、まとめ	全講師

実習内容
第1回 個別支援 8月31日～9月12日
第2回 個別支援 9月14日～9月26日
第3回 個別支援 10月19日～10月31日
第4回 個別支援 11月2日～11月14日

■第1期サービス生産性革新スクール受講企業(属性)

No.	主な事業内容	参加者の所属・役職
1	運送業／倉庫業 ／オンデマンドプリント	次長、課長
2	紙、プラスチック製品(コースター、ノベルティ等)の製造・販売	営業部 次長(2名)
3	おしぼりレンタル商社	取締役、事業所長
4	酒類卸売業	代表、現場担当者
5	設備工事業／保安点検業	主任(2名)
6	プラスチック加工業	業務部課長代理
7	特殊印刷業務請負等	新規事業開発部門の現場担当者(2名)
8	ソフトウェア開発業	管理本部担当者、事業部担当者
9	クレープ店経営	代表、社員
10	翻訳／通訳／速記業	業務部課長、現場担当者
11	会計事務所	担当者
12	不動産賃貸業／不動産コンサルタント業等	営業担当者

