



カスタマー・ハラスメント防止対策 美容業界向けマニュアル

使い方ガイド

はじめに

マニュアルの目的と本ガイドについて

この度、BA東京では、社会問題となっているカスタマー・ハラスメント（以降、カスハラ）に対応すべく、「カスタマー・ハラスメント防止対策美容業界向けマニュアル」（以降、マニュアル）を作成いたしました。マニュアルは約40ページにわたり、未然防止のための取組や対応フロー・事例等を網羅していますが、美容サロンの現場では、「忙しくて全てを読み込む時間がない」、「どこを自分の店用に書き換えればよいかわからない」、「小規模経営で人員・体制が限られている」といった声も存在します。

本ガイドでは、「最低限、この部分だけは押さえてほしい」、「どうアレンジすればよいかわかる」ことを目的に解説します。

なぜカスハラ対策が必要なのか

美容業界は、顧客と近距離で長時間接する業種であり、施術や仕上がりに対する不満が直接スタッフに向けられやすい特性があります。その中には、正当なクレームの範囲を超えた要求や、威圧的な言動、人格を否定するような発言が含まれる場合もあります。

同時に、美容業界は人材の定着が課題となりやすい業界でもあります。カスハラを受けた経験が、精神的な負担となり、離職の一因となるケースも少なくありません。

カスハラ対策は、問題のある顧客への対応にとどまらず、スタッフが安心して働ける環境を整え、人材の定着やサービス品質の維持につなげるために必要なのです。

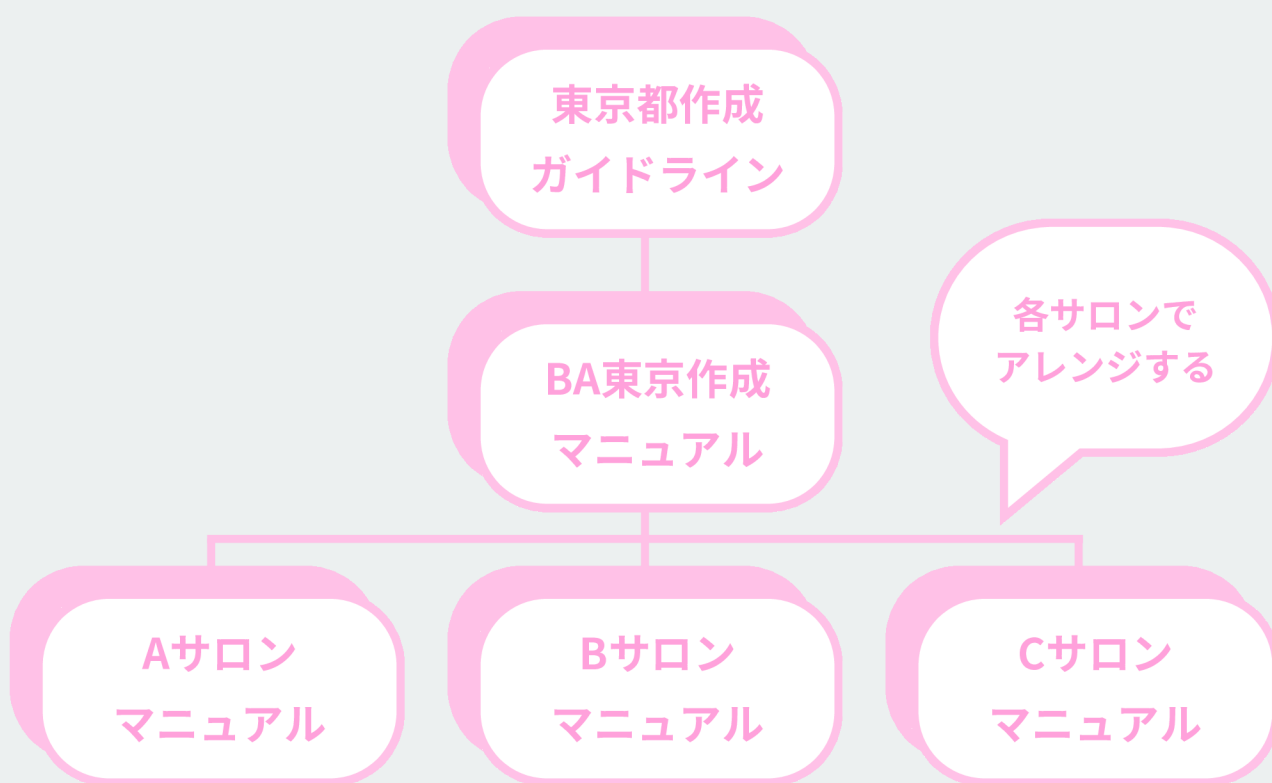


マニュアルの基本的な考え方

組合のマニュアルは「ひな形」

組合で公開しているマニュアルは、各サロンが自店の実情に合わせて作り替えることを前提とした「ひな形」です。

そのため、全項目をそのまま導入する必要はありませんし、サロンの規模や人員に応じて簡略化して構いません。また、表現や役職名も自由に変更して問題ありません。重要なのは、カスハラに対する「考え方」と「判断基準」をサロン内で共有することです。



マニュアルを作らない場合でも、全サロン共通で確認してほしい箇所があります。それは、「第2章 未然防止の取組」と「第3章 カスタマー・ハラスメント発生時の対応」です。この2つについてスタッフに共有しておくだけでも、カスハラ防止と、発生した場合の現場対応の判断軸になります。特に対応フローについては、この見本例を共有しておくだけでも、カスハラ対応に役立ちます。

自店用マニュアルを作る手順

STEP1 マニュアルの全体像を把握する

まず、マニュアルの構成についてですが、マニュアルは大きく、次の6ブロックで構成されています。構成を把握し、自サロンに特に必要な項目はどれか考えましょう。

第1章：総論（考え方・定義・方針）

第2章：未然防止（カスハラを防ぐための接客・体制）

第3章：発生時の対応（一番重要。カスハラ発生時の指針）

第4章：発生後の対応（ケア・再発防止）

第5章：企業間取引（ディーラーや委託先への対応）

第6章：相談先・法令（相談時、どこに連絡するべきか）

STEP2 サロンが必ず抑えるべき章を読む

本マニュアルの中で、特に全サロン共通で一読してもらいたい部分は以下になります。

第1章 総論	カスハラについての知識を得るとともに、サロンとしての基本的な考え方・姿勢の土台作成に必要。
第2章 未然防止	カスハラは発生させないことが第一であり、事前に対応方針や体制整備をしておくことが重要。
第3章 発生時の対応	カスハラが発生した際の判断の軸・行動の基準になる。特に対応フローは発生時の対応に役立つ。

STEP3 そのまま使う部分を決める

全ての項目をサロンに合わせて作り直すことは大変な労力になりますが、本マニュアル内には、多くのサロンが大きな修正なく自店のマニュアルにそのまま組み込める部分があります。具体的な個所を章ごとにまとめると以下ようになります。ただし、「当組合」を「当サロン」に書き換える、「組合員サロン」宛ではなく「スタッフ」宛の文章にするなど、最低限の文言の直しは必要となります。

第1章 総論

- 2 カスタマーハラスメントの定義
- 4 業界特有の事情・背景
- 5 業界で見られる迷惑行為

第2章 未然防止の取組

- 1 顧客対応の考え方
- 2 クレームへの初期対応

第3章 カスタマー・ハラスメント発生時の対応

- 1 カスタマー・ハラスメントの判断
- 3 警察との連携
- 4 カスタマー・ハラスメント対応フロー
- 5 場面別の対応方針

第4章 カスタマー・ハラスメント発生後の対応

- 1 就業者のケア

第5章 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント

- 1 取引先へのカスタマー・ハラスメントの未然防止
- 2 企業間取引におけるカスタマー・ハラスメント発生時の対応

第6章 その他

- 1 各種相談窓口
- 2 関係法令・判例・裁判例

STEP4 必ず自店用に直す部分について

一方で、必ず自店用に直す箇所もあります。また、前述したように、細かい文言も直しましょう。主なポイントは以下の通りです。

01 基本方針の記載

「第1章 総論」の第3項にある「カスタマー・ハラスメントに対する基本方針」は各サロンごとに作成した方が良い内容になります。マニュアルにある作成例に各サロン名を記載するだけで、作成することが出来ます。作成した基本方針はサロンのHPにも記載しておくといよいでしょう。

02 社内体制についての記載

「第2章 未然防止の取組」の第3項「相談体制の整備」や第4項「教育・研修の実施」などを記載するためには、自店での体制を考える必要があります。「自店では、誰が判断し、誰に相談するのか」。この点については必ず決めておき、マニュアルに盛り込むといよいでしょう。

03 発生時の対応についての記載

「第3章 カスタマー・ハラスメント発生時の対応」の第2項「顧客対応の中止」など、実際にカスハラが発生した際の対応や発生後の従業員のケア、出入り禁止の条件などは自店で整理しておきましょう。具体的な対応中止の目安時間などは自店の実情に沿った時間をご記載ください。

04 細かい文言の修正

マニュアルはあくまでも組合から組合所属サロンに「こういうマニュアルを作ってください」という内容になっています。これをサロンからスタッフにあてた内容になるよう、細かい文言を修正してください。（例：「当組合」を「当サロン」に、「現場監督者」を「店長」に書き換えるなど）

STEP5 小規模サロン向けに作成する場合

スタッフ数が少ないサロンや、個人経営のサロンでは、本マニュアルの体制をそのまま再現することが難しい場合もあります。その場合は、次の三つの考え方を前提にしてください。

- ① 役割を細かく分けすぎない
- ② 一人で抱え込まないための「相談先」を決める
- ③ 組合・警察・外部専門家との連携を前提にする

本マニュアル内には「小規模サロン向けの補足」が記載されている項目もあります。それを参考に、完璧な体制よりも、「迷ったときにどう判断するかが決まっている」ことを目標に作成しましょう。

STEP6 最低限のマニュアルで良い場合

自店用マニュアルは、必ずしも組合と同じく40ページ超にする必要はありません。最小構成とする場合、次の内容が含まれているA4用紙2～3枚程度の内容でも十分役立ちます。

- ① 基本方針・基本姿勢
- ② カスハラ判断の考え方（抜粋）
- ③ 発生時の対応フロー（図）
- ④ 相談先・連絡先一覧

組合用のマニュアルを要約するのではなく、「必要な部分を抜き出す」という発想で作成するとよいでしょう。

ただし、各種助成金等に申請する場合は、きちんとしたマニュアルが必要となる場合もありますので、その点、注意が必要です。



STEP7 完成したらスタッフに共有しよう

マニュアルは完成させて終わりではありません。スタッフに浸透して、初めて意味があるものです。

朝礼やミーティングで概要を説明する。対応フローは紙1枚で配布・掲示する。データでの共有と合わせて、困ったときに見れる場所に印刷して設置するなどするとよいでしょう。

ただ、最も大切なのは、「カスハラが発生しても対処できる環境にある」とスタッフが理解し、日々の業務に安心感を得ることです。



STEP8 定期的に見直しましょう

マニュアルは出来る限り、年々改善していくようにしましょう。

実際に起きた事例や、対応で迷った点、スタッフの不安の声を踏まえて、見直してください。BA東京のHP上にある「**カスタマー・ハラスメント対策チェックリスト**」で現状の対策状況のチェックを行うことも効果的でしょう。

