

# 優良派遣事業者認定制度 フォローアップセミナー

一般社団法人 人材サービス産業協議会

# 本日のアジェンダ

---

## 第1部 講演

トラブル対応に関するコミュニケーションセミナー  
社会保険労務士法人スマイニング  
特定社会保険労務士 成澤 紀美 先生

## 第2部 フォローアップ

派遣先認知度調査・チェック項目の変更点について  
一般社団法人 人材サービス産業協議会 川渕香代子

## 第3部 周知広報と情報交換

周知活動・周知ツールのご紹介と情報交換  
一般社団法人 人材サービス産業協議会 福岡 由季子

# 第1部

## トラブル対応に関するコミュニケーションセミナー クレームを理解し クレーム対応力を向上 派遣先・派遣社員のトラブル事例

社会保険労務士法人スマイニング  
特定社会保険労務士 成澤紀美様

トラブル対応に関するコミュニケーションセミナー  
クレームを理解しクレーム対応力を向上  
派遣先・派遣社員のトラブル事例

2022年2月7日(月)



社会保険労務士法人スマイング  
特定社会保険労務士 成澤 紀美

# 社会保険労務士法人スマイングのご紹介

## ■社会保険労務士法人スマイング

1999年開業。「企業と人に元気と笑顔を！」を経営理念とし、元SEとしての業界経験を活かし、IT業界に特化した人事労務サービスで企業を支援。IPO（株式公開）向け労務デューデリヤ人事労務対策支援にも注力し、監査法人や証券会社と企業間のコーディネーターの役割も担っている。顧問先企業の約8割がIT関連企業。

2018年よりクラウドサービスを活用した人事労務サービスで業務効率化を図ったり、クラウドサービス導入時の困ったを解決する「教えて！クラウド先生！®（商標登録済み）」サービスを展開。

2018年10月のマネーフォワード社主催のMFクラウドExpoではクラウドサービスの活用により革新的なバックオフィスを実現している企業として「クラウドサービスアワード2018優秀賞」さらに「クラウドサービスアワード2018大賞」を受賞

2021年10月より給与計算などBPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)に特化した「クラウドBPO株式会社」を共同設立し、企業ニーズへの対応を進めている。



## ■講師 成澤 紀美

弘前大学 人文学部卒業

社会保険労務士法人スマイング 代表社員、株式会社スマイング 取締役  
クラウドBPO株式会社 代表取締役

大手システムインテグレーション企業・外資系物流企業・住宅建設不動産企業でシステムエンジニアとして長年にわたり技術開発・システム設計を担当。人事管理システム構築を行った事がきっかけで人事・労務に興味をもち、人事労務コンサルティングを行う。

IT業界に精通した社会保険労務士として、人事労務管理の支援を中心に活動。企業の視点に立った労務管理セミナーや研修を行っている。

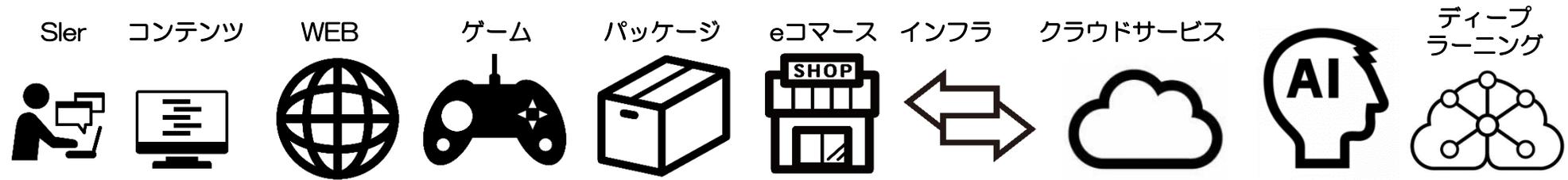
2014年3月「IT業界 人事労務の教科書」、2018年9月「自社に最適な制度が見つかる 新しい労働時間管理 導入と運用の実務」、2019年10月に「労務管理の実務が丸ごとわかる本」、2019年12月「改定版」IT業界 人事労務の教科書」、2020年1月「エンジニアが働き方で困ったときに読む本」を出版。近著は2021年12月に第一法規から発売された「ポストコロナの就業規則見直しの実務」がある。

他に「進展するデジタルシフト（電子申請）」労働新聞社、「@IT自分戦略研究所」アイティメディア、「人事マネジメント」ビジネスパブリッシングで「IT職場の問題解決ケーススタディ10」連載など、コラムや連載などの執筆も多数。

- 特定社会保険労務士（東京都社会保険労務士会所属）
- ファイナンシャルプランナー、2級FP技能士

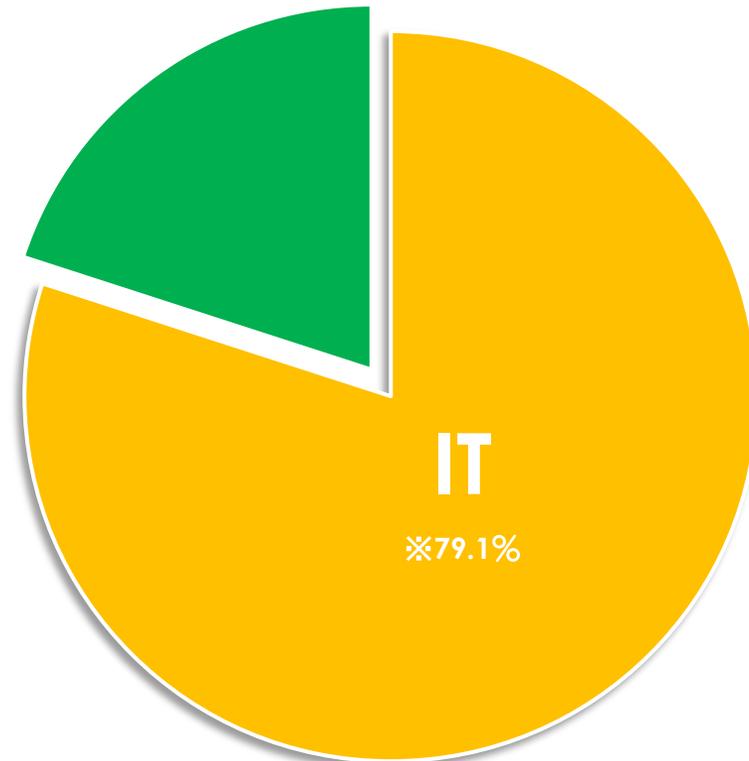


# IT業界に特化した社労士事務所



■IT業界向けサイト「IT人事労務ネット」

■お客様の約8割がIT企業



# コンテンツ

1

クレーム発生要因と種類

2

クレームの本質

3

クレームが大きなトラブルに発展する要因

4

対応のノウハウ

5

クレーム客をファンに変える

6

法務・弁護士などへのエスカレーションタイミング

7

「傾聴」「怒りを鎮めるコツ」「本音を聞き出すコツ」

8

事例実践

# なぜクレームが発生するの？

## ■ クレームの代表的・普遍的な原因

1. 商品・サービスのクオリティの問題
2. 担当者の態度の悪さ
3. 売手側のルールの押し付け
4. 顧客の勘違いや不注意



# なぜクレームが発生するの？

## ■ クレームの代表的・普遍的な原因

### 1. 商品・サービスのクオリティの問題

- ✓ 購入や契約をした商品やサービスそのものの不具合や、注文と違う物を間違えて送るなどの手配ミス、到着日の遅れ、運搬時の破損、請求金額の間違いなどを含むクオリティの問題
- ✓ 直接商品やサービスに関係なくとも、例えば「担当者が戻り次第連絡させます」と伝えて連絡が抜けてしまうなども、広義のクオリティの問題に該当



# なぜクレームが発生するの？

## ■ クレームの代表的・普遍的な原因

### 2. 担当者の態度の悪さ

- ✓ 担当者が横柄な態度だったり礼を欠いた話し方であったり、挨拶がぞんざいであるとか、不良品であったり、急電話を掛けるとたらい回しにされたなども含まれる
- ✓ これらの態度は「軽く扱われた」と自尊心を傷つけてしまいがちであり、商品やサービスにちょっとしたことがあると、腹いせとしてのクレームにつながりかねない

# なぜクレームが発生するの？

## ■ クレームの代表的・普遍的な原因

### 3. 売手側のルールの押し付け

- ✓ 深く考えずに、よくやっつけてしまいがちな失敗がこれ
- ✓ たとえば「入金当日には商品の発送はできない」「キャンペーン割引をしているので返品はできない」などの、売手側の都合だけで決まっているルール。このルール自体は問題ではありませんが、イレギュラーな事情があるにも関わらず一方的に例外なく押し付けると怒りを買ひ、クレームに発展することがある
- ✓ 割引で買ったとしても明らかな不良品であったり、急いで欲しかった商品の売手側の請求書発行が遅れて入金が遅くなったりした場合など
- ✓ 売手側のミスがあるにも関わらず、本来のルールを当てはめると顧客が怒るのは当然のこと

# なぜクレームが発生するの？

## ■ クレームの代表的・普遍的な原因

### 4. 顧客の勘違いや不注意

- ✓ 顧客側に勘違いや不注意などの問題がある場合でも、クレームは発生
- ✓ 例えば仕様の違い、納品日の違い、説明書の誤解などの顧客側の勘違いがあっても、「そんなことは聞いていない」ということでクレームになる
- ✓ これらは必ずしも顧客が悪いのではなく、説明不足や配慮の欠如から誤解を生んだので売手側にも責任があると考えべき

# クレームには2種類ある

## ■ クレームとは「サービスに対する苦情や改善要求」

① 早く何とかしてくれ

② 私の気持ちを分かってくれ

→本人が気づいているかどうかは別として、クレームの背後にはその人の「得たいもの」がある

① 正当なクレーム

② 悪質なクレーム

→悪質クレームは、クレームの「内容」か、クレームをつける方法の、どちらか又は両方において異常値を示すもの。異常値とは、限度を超えた「執拗さ」などのことを指す。

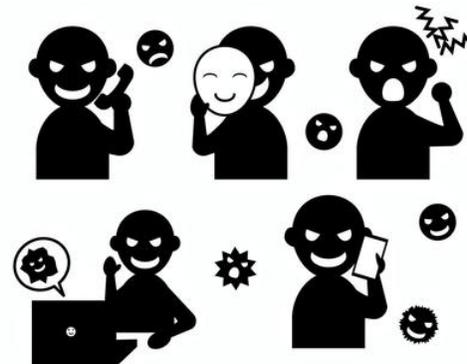
クレームはそもそも不満な感情が加わったものなので、善良な顧客が大声で怒鳴ることもあるが、一時的・一過性のものは悪質クレームではない。

# クレームの真の正体、お客様の心理

- クレームの大半は、目の前の問題を解決してほしいというよりも、この思いを分かってほしいという気持ちがクレームの真の正体
- 「自分自身の期待水準」を大きく下回った時にクレームが発生する

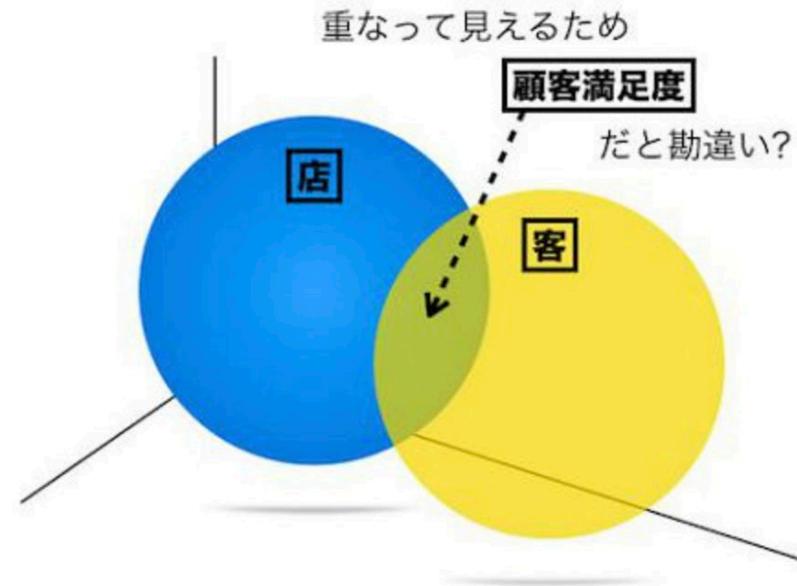


- すぐに謝って許してもらおうとするのは逆効果
- 何回も謝罪されるより「そんなことがあったら嫌なお気持ちになる。お話よく理解できました」と言ってもらえるほうが気持ちは落ち着く
- 信頼関係が築けないまま話を進めるのではなく、対立を対話に変え、よき理解者となる
- クレームは愛情。愛情の反対は憎しみではなく無関心。



# クレームの真の正体、お客様の心理

## ■ 勘違いに気付け！



- サービスの提供側と受ける側はそれぞれの視点で考えているので、まったくと言っていいほど別のモノになる
- 例えばポイントカードを提示するタイミングで、ポイントカードを持っていないのに、良く行くコンビニで、接客マニュアル通りに毎回ポイントカードはお持ちですか？と聞かれたら不愉快にならないか？

# クレームトラブルを起こす人の対応3つの共通点

- ① 相手が困っている事実に対して「お詫びができない」
- ② 相手のクレームを最後まで聴かず「言い訳をしてしまう」
- ③ どんなクレームが発生しているのか「事実の確認ができない」



- ① まずは慌てずに対応する
- ② 何でも謝ればよいものではないが、相手の興奮を抑えるために状況によっては謝ることも必要
- ③ クレーム内容（相手の話し）をよく聞く、遮らない
- ④ クレームの内容について事実確認をした上で、いつ、どのように、回答するのかを伝える

# 非言語コミュニケーションも重要！

- 表情や顔色、声色、声のトーン、ジェスチャーなどは他者とのコミュニケーションを取る上で重要で、言語以上に多くのことを物語る
- アメリカの心理学者アルバート・メラビアンの法則によると、他者が発する情報に対して人間は「言語情報」からは7%、「聴覚情報（声色や声のトーンなど）」からは38%、「視覚情報（表情や顔色、ジェスチャーなど）」からは55%の情報を受け取っている（**聴覚情報と視覚情報を併せると9割を超えている**）



- 非言語コミュニケーションのほうが情報の受け手に強い影響を与えており、他にも、服装や髪型、香りなども、コミュニケーションに多くの影響を及ぼしている。
- オンラインでは表情や声の調子を捉えにくいいため、**意識的に**対面よりも相手とのタイミングを図ったり、声のトーンをオーバーにしてみることも大切



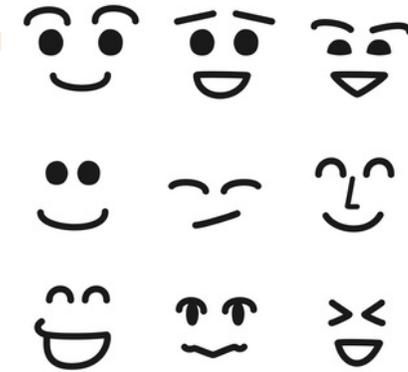
# 非言語コミュニケーションも重要！

## ■ 非言語コミュニケーションの重要性

- ① 言葉を補完する
- ② 信頼関係を構築する
- ③ 相手の気持ちや状況を理解する

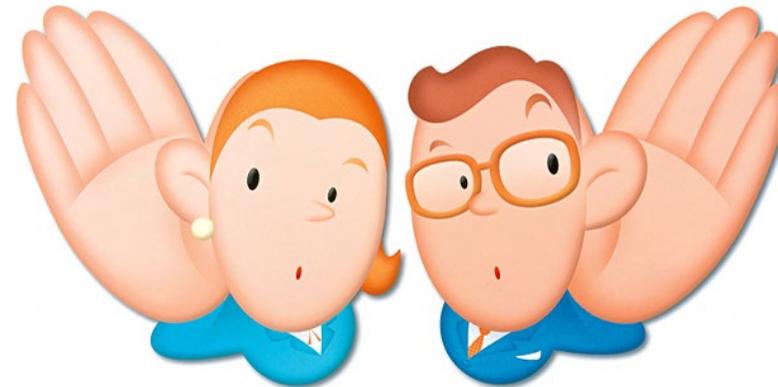
## ■ 非言語コミュニケーションの種類

- ① 身体動作（表情をはじめ視線、アイコンタクト、瞳孔反応など）
- ② 身体的特徴（スタイル、頭髪、体臭、容貌など）
- ③ 接触行動（自分や他人の体に触れる行為、スキンシップ、親密度合いによる）
- ④ パラランゲージ（イントネーション、ポーズ、話すペース、声の大きさなど言語の側面的要素、周辺言語）
- ⑤ 空間行動（人との距離、パーソナルスペース、座席行動）
- ⑥ 人工物の使用（化粧や服装、装飾品などによって、言語以外の気持ちや状態を伝えること）
- ⑦ 環境（建築様式、証明、インテリアなど）



# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応
  - ① 突っぱねない
  - ② 内容を疑わない
  - ③ 話をさえぎらない
  - ④ 感情的にならない
  - ⑤ ひと通り話を聞く
  - ⑥ 一段落したら上につなぐ



# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応

## ① 突っぱねない

クレームに対して相手の間違いであったとしても、こちらに非はないとばかりに突っぱねるのは、絶対に避けるべきかなり危険な対応。

こちらは悪くないという意思表示は、イコール相手が悪いということになるので、せっかく注意をしてあげたのにもかかわらず悪者にされたと怒りが爆発してしまいがち。

どのようなクレームであっても決して突っぱねずに、まずは話を聞き入れる態度を示すこと。

# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応

## ② 内容を疑わない

相手の主張するクレーム内容が疑わしくとも、最初の段階はとにかく「疑わない態度」を取ることが大切。

たとえ信じがたい内容でも「それって本当ですか？」と聞き返したり「それはありません」などと主張を否定したりしないように、辛抱強く話を聞く。

クレーム側は最初の段階は多少なりとも興奮状態でまくしたてていることが多く、疑われたと感じれば気分を害して、よけいに興奮させてしまう。

# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応

## ③ 話をさえぎらない

言いたいことを言い終わる前に、途中で話をさえぎられるのは誰であっても不快なもの。ましてクレームの話では大いに伝えたいことを抱えて話しているもの。そんな場合に途中でさえぎると「**いいからこっちの話を聞け！**」と怒りが増幅するだけ。

ちょっと話が違うなと思っても決してさえぎらずに、真剣に聞いている態度を示し、適度に相づちを打ちながら、まずは思いの丈をすべて吐き出してもらうのが最も賢い対応と心得る。

# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応
  - ④ 感情的にならない

もし黙って相手の話に耳を傾けているにもかかわらず、「あなたの態度が気に入らない」などと言われたら誰でもカチンとくるが、「黙って聞いていましたが、もういいかげんにしてください」などと感情的になっては台無し。相手は普通の状態ではないので、言葉ほどの悪意はないのだと考えて感情を抑える。

そもそもクレームはあなたにではなく、会社に向けられたものと考えて対応すれば、少々理不尽なことを相手に言われても聞き流すことが可能はず。

売手側が感情的になると、多くの場合クレームが解決困難になってしまい、二次クレームになることも。

失礼なことを言われたとしても、「お気を悪くされたのであれば本当に申し訳ございません。今後改めますので引き続きご指導ください」というように、落ち着いて対応するようにする。

# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
- 6つのコツをしっかりと押さえて対応

## ⑤ ひと通り話を聞く

よくある失敗として、相手からのクレームにあうとすぐに「ただちに上の者を呼んでまいります！」とするパターン。

一見丁寧なように感じるかもしれないが、相手とすれば注意点を伝えてあげたかっただけなのにクレーマーのように扱われたと感じるリスクが高くなる。

ちょっと話を聞いてもらえれば、それで気が済んだのに、クレーマー扱いされて本当の怒りに変わってしまい、もっと大きな二次クレームを引き起こしかねない。

とにかくひと通り話を聞くことから、解決への道が開けると考えて対応する。

# クレームの仕事のほとんどが「課題解決」

- 早期対応、早期解決が基本
  - 6つのコツをしっかりと押さえて対応
- ⑥ 一段落したら上につなぐ

クレームをひと通り真摯に聞いたら、相手の怒りも自然とおさまって「これからは気をつけてくださいね。上司にもちゃんと伝えておいてよ」などとカラッとした気分になって解決することも珍しくないが、もともとの怒りが大きかった場合はそうもいかない。その際は一定時間対応した後に、丁寧に「上司」あるいは「その件の担当者」につなぐ旨を伝えるようにする。

クレームを受ける場合は、自分でできる範囲の対応は自分で行って、安易に上司に丸投げすべきではなく、感情を抑えて真摯に耳を傾けるクレーム対応を経験をすることで、それが自信になりその人材の成長につながっていく側面があるが、一方で組織としてのクレーム対応能力は、やはり個々のスタッフの能力が向上することによってしか実現しない。その上で、自分である程度対応しても解決の糸口が見出せない場合には、他者・上司に交代する。

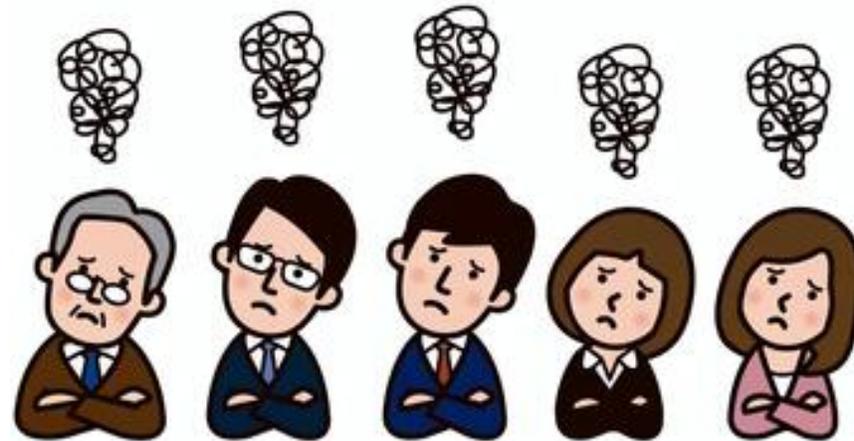
交代する目安としては、半時間ほど対応をしても相手の怒りがおさまらない場合は、上司か担当者につなぐというように、時間を物差しとするのも一考。

交代の理由としては、まず専門知識という観点から、上司や担当者などの経験豊富な人材が対応するとし、さらに、立場が上の者に対応者が代わることで、相手にとってクレームをおさめる理由を提供できるという効果が生まれる。

ひと通り最初の窓口の人にクレームを伝え、次に偉い人が出てきて詫びているという事実によって、だんだんと気持ちが落ち着き、怒りがおさまっていく可能性がある。

# そもそもクレームを出さないための5つの心がけ

- 途中経過を伝える
- あいまいな言葉を避ける
- 行き違いを最小限に減らす（口約束は避け、文書を残す）
- 言うべきことは柔らかく伝える
- 過去クレームを共有しておく



# クレームを時系列で解決

初期対応



中盤対応



終盤対応

- **初期対応→リレーションづくり 良好な関係の構築（マナー）**
  - 好感をもたれる印象作り、声のトーンチェンジ、受容のあいづちや単語の復唱、適切な言葉づかいと謝罪、情報入手のための質問
- **中盤対応→フォーカシング 問題点の把握と整理（聴く力）**
  - まずは相手の不安や不満をきちんと受け止め、謝罪した上で、詳しく話を聴く
  - 謝罪の言葉に加えて「相手の困っている状況を何とかしたい」という気持ちを伝えていく
- **終盤対応→ゴールへの誘導 具体的解決策の提示（話す力）**
  - 勇気をもって主導権を握り、了承いただけるよう協力を促す
  - 相手の理解度を見ながらわかりやすい言葉で説明
  - 会社のルールを謙虚に伝えるお願い表現

# お客様の気持ちをやわらげるクッション言葉

- クッション言葉とは、会話のなかでクッションの役割を果たす言葉。お断りやお願いしたり、異論を唱える場合など、さまざまなビジネスシーンで使われる
- 一言、「失礼ですが」「お差し支えなければ」とクッション言葉を添えると、会話に角がたたず、お客様に耳を傾けていただきやすくなる。
  - ① 恐れ入りますが（こちらでお待ちいただけますでしょうか）
  - ② 失礼ですが（どのようなご用件でしょうか？）
  - ③ 申し訳ございませんが（●●はただいま、外出中です）
  - ④ あいにくではございますが（次回の入荷日は5日後になります）
  - ⑤ お差し支えなければ（お手元の資料を拝見できますでしょうか）
  - ⑥ お手数をおかけ致しますが（着払いでお送りいただけますでしょうか）
  - ⑦ 大変勝手を申し上げて恐縮ですが（お店まで来ていただくこと可能ですでしょうか）



# お客様の気持ちをやわらげるマジックフレーズ

- 会話のなかに、あいづちを打つように、「感謝」「謝罪」「共感」の言葉をはさんでいくと誠実さを表現できる。この言葉が「マジックフレーズ」
- マジックフレーズを繰り返しはさむことで、お客様の苛立や怒りを少しずつやわらげて、気持ちをプラスへと向かわせることができる。
- 感謝のフレーズ
  - ◆ ありがとうございます
  - ◆ 恐れ入ります
  - ◆ 助かります
  - ◆ ありがたく思っております
  - ◆ おかげさまで
  - ◆ 貴重なご意見を頂き恐縮でございます
  - ◆ ご一報ありがとうございます

# お客様の気持ちをやわらげるマジックフレーズ

## ■ 共感のフレーズ

- ◆ 仰るとおりでございます
- ◆ ご指摘ごもっともでございます
- ◆ ご事情お察しいたします
- ◆ ご意見を真摯に受け止めます
- ◆ 確かにそうですね
- ◆ さようございましたか

## ■ 使うべきではないあいまいな言葉

- ◆ 「～のはずです」
- ◆ 「たぶん～だと思います」
- ◆ 「たしか～でしょう」
- ◆ 「もしかすると～」
- ◆ 「ひょっとすると～」

# 電話からはじまるクレーム対応

- 電話は声だけのコミュニケーション、第一印象は声の印象だけで決まってしまうため、やり取りに失礼のないよう言葉づかいはもちろんのこと、話し方まで気を抜かずに対応したい
- 相手はあなた個人と話すのではなく、会社と話していると感じていると心得る
- 好感×正確×迅速×簡潔に！
- 背筋を伸ばして姿勢を正して対応する（相手に見えてなくとも態度は伝わる）



# 電話からはじまるクレーム対応

## ■ 電話対応の心得10か条

- ① 3回コール以内で電話に出る
- ② 第一声は明るいトーンで感じよく
- ③ こまめなあいづちで受容を表現
- ④ クレームとわかったら次第に声のトーンをさげる
- ⑤ ゆっくりと大きめの声で語尾は明確に、上げず・伸ばさずが鉄則
- ⑥ 相手の名前、言葉を復唱しメモをとる
- ⑦ あいまいな話し方は禁物
- ⑧ 相手の時間とコストに配慮  
(お待ちいただくときは、「いただいたお電話で恐縮ですが」と断りを入れる)
- ⑨ 保留解除時の第一声は「もしもし」ではなく「お待たせいたしました」
- ⑩ 挨拶を忘れず、お客様より先に切らない  
(挨拶⇒「いつもお世話になっております」「今後ともよろしく願っています」「失礼いたします」)

# 電話からはじまるクレーム対応

## ■ 電話対応でやってはいけない

- ① たらい回し（迅速に対応するに限る）
- ② 保留のまま待たせる（待たせても30秒が限界）
- ③ 聞き取りにくいのを相手のせいにする（電話が少し遠いとやんわり伝える）
- ④ 問い合わせに誤った回答をする（確実な回答ができないなら折り返しにする）
- ⑤ 専門用語や業界用語を多用する（わかりにくい表現は感情を悪化させる）

# メールでのクレーム

- とにかく迅速な対応が悪評拡大を防ぐ
- 文字だけのコミュニケーションであることを強く認識する
- 対応の速度が重要
- 風評が広がりやすいことに留意
- 受信するクレーム量が多い場合は整理する
- クレーム内容の多様化をふまえた対策



# メールでのクレーム

- 文字だけのコミュニケーションであることを**強く認識**する

文字だけのコミュニケーションは、お互いの気持ち伝わりにくいのがデメリット

メールを読む際の感情度合いによっては、ちょっとした言い回しがトラブルの引き金になることがあり、やりとりを繰り返すうちに、相手の感情がエスカレートすることもある

いったん感情がエスカレートし論争になってしまったら、クレーム対応は、もううまくいかない

やりとりのすべてが「文書として残る」怖さもあり、細心の注意が必要

# メールでのクレーム

## ■ 対応するスピードと風評被害

ネット上のクレーム対応も速度が肝心

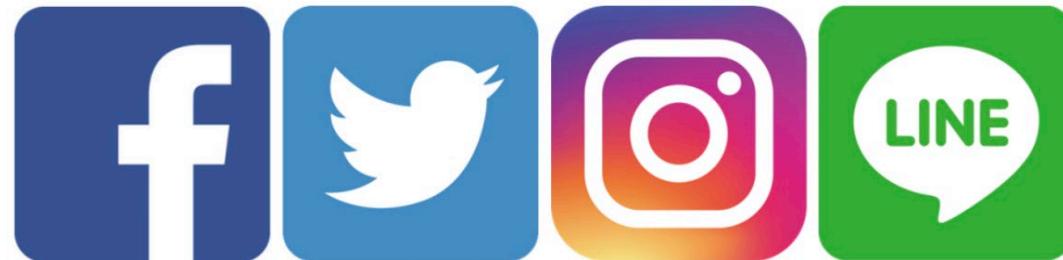
相手はメールという手軽な手段を利用していることから「自分にはすぐに返事がきて当然」と思ってしまいがち。届いたメールには遅くとも1営業日以内（その日のうち）に返答するのが望ましい。

相手に悪印象を与えると、悪い評判がネット上に掲載され、どんどん広がっていく危険性がある。クレームの内容が真実か否かは関係なく、とくにマイナスは情報ほど大変なスピードで広がるのが特徴。

簡単な問合せやサービスに対する意見・質問もメールで届くため、内容によっては細かい説明も必要となる。メールだけではなく、電話や対面での対応も必要になる。

# オフィシャルサイト・SNSへのクレーム

- まずは投稿された内容が事実かどうかを早急に確認する。投稿内容が事実だった場合は、タイムラインなどを通じて投稿者にコンタクトをとり謝罪する。特に社会的に影響があるような場合は、公式ホームページ上で謝罪し、今後の対応、企業の姿勢を発表するようにする。
- 投稿された内容が相手の主観であっても対応するようにし、一旦は謝罪するとともに、投稿を取り下げてもらうようお願いする。
- 苦情投稿が虚偽であった場合に、内容が不評被害を助長するようなものであれば、相手に抗議したり、名誉毀損で訴えることも一考。近年は退職者が会社の悪口を投稿するケースも多々ある。投稿内容が社外秘に触れるようなら、抗議するとともに相応の対処を行う。（許容範囲を取り決めしておく）
- ニュースで取り上げるような社員によるSNS投稿もあることから、年代・役職を問わず、定期的に社内研修を実施し、外部投稿への意識や影響について認識を持つようにする。



# どうしてもクレームがおさまらない場合

- こじれる前に法務・顧問弁護士に相談する
  - ◆ 正当なクレームと不当なクレームの見極め
  - ◆ 悪質なクレーマーへの対処
  
- どのタイミングで専門家に相談するか迷ったら、まずは相談してみる
  - ◆ 不当・悪質なクレームかどうかを適切に判断してもらうことができる
  - ◆ クレーマーに対する牽制効果
  - ◆ 代理人としての交渉
  - ◆ 一般に公表されてしまった不評内容の削除対応
  - ◆ 最終的には訴訟対応
  - ◆ 適切なアドバイスによる社内マニュアル作成なども

# ビジネスコミュニケーションとは？

- 私たちのコミュニケーションの目的とは、  
人が生きる上でのすべての活動を潤滑にするために行うもの
- 「ビジネスコミュニケーション」とは、  
「仕事」という活動における潤滑油である

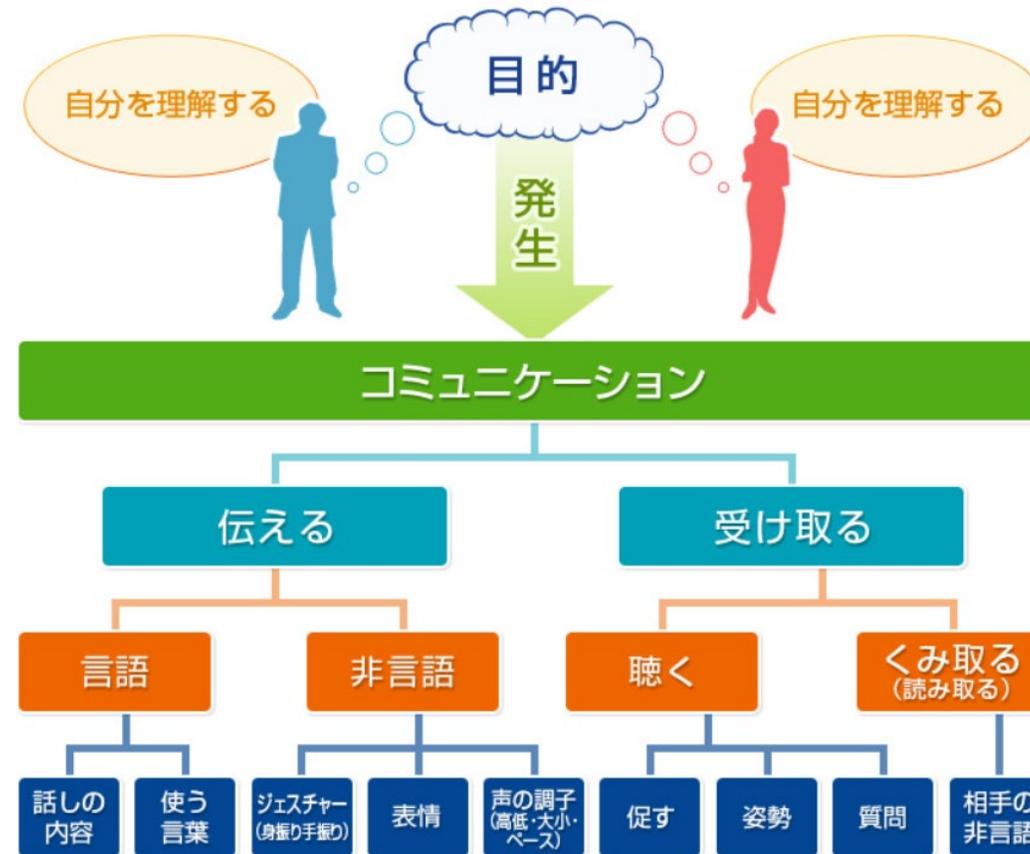


- 取引先との交渉、接客や販売、上司や同僚への報連相、部下への教育・・・  
こうした日々の仕事が、どのような結果につながるかは  
すべてコミュニケーション次第

# コミュニケーションの真実

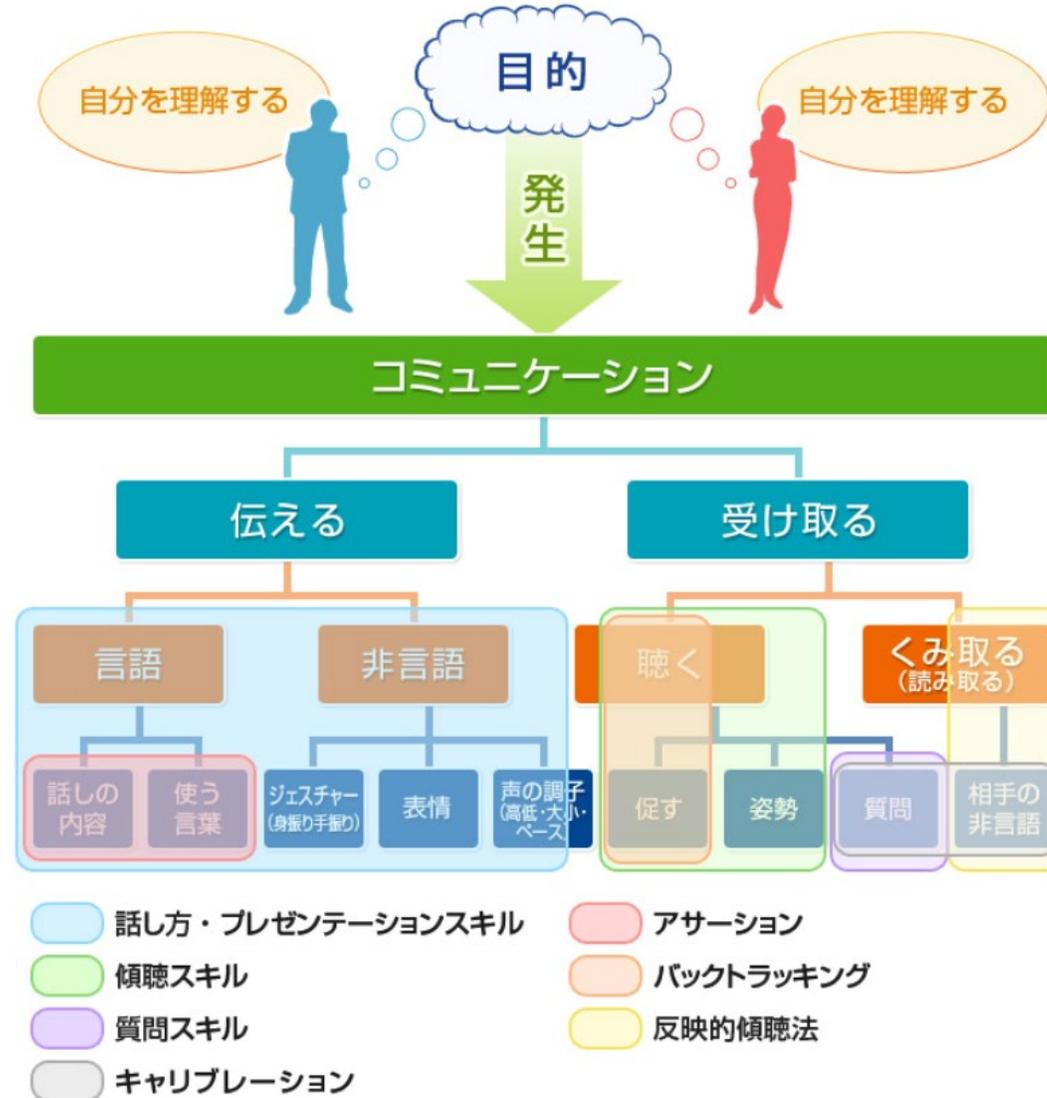
## ■ コミュニケーション能力の2つの構成要素

- ◆ 「伝える（話す）能力」
- ◆ 「受け取る（聴く）能力」



# コミュニケーションの真実

## ■ 代表的なコミュニケーションスキル



# コミュニケーションの真実

- 人との関係性の良し悪しを左右するのはコミュニケーション
  - ◆ 人間関係を左右するもの
  - ◆ 影響力を決定づけるもの
  - ◆ 人生の選択肢や可能性を広げるもの
- 職業や職種に関係なく、常に人との関わりで仕事生まれ、進んでいく
- メールや電話といったツールを介していたとしても、その先には必ず人がいるし、何かを作り出す仕事であっても、それを作るのも使うのも人である



**信頼関係を築くコミュニケーションがベースにある**

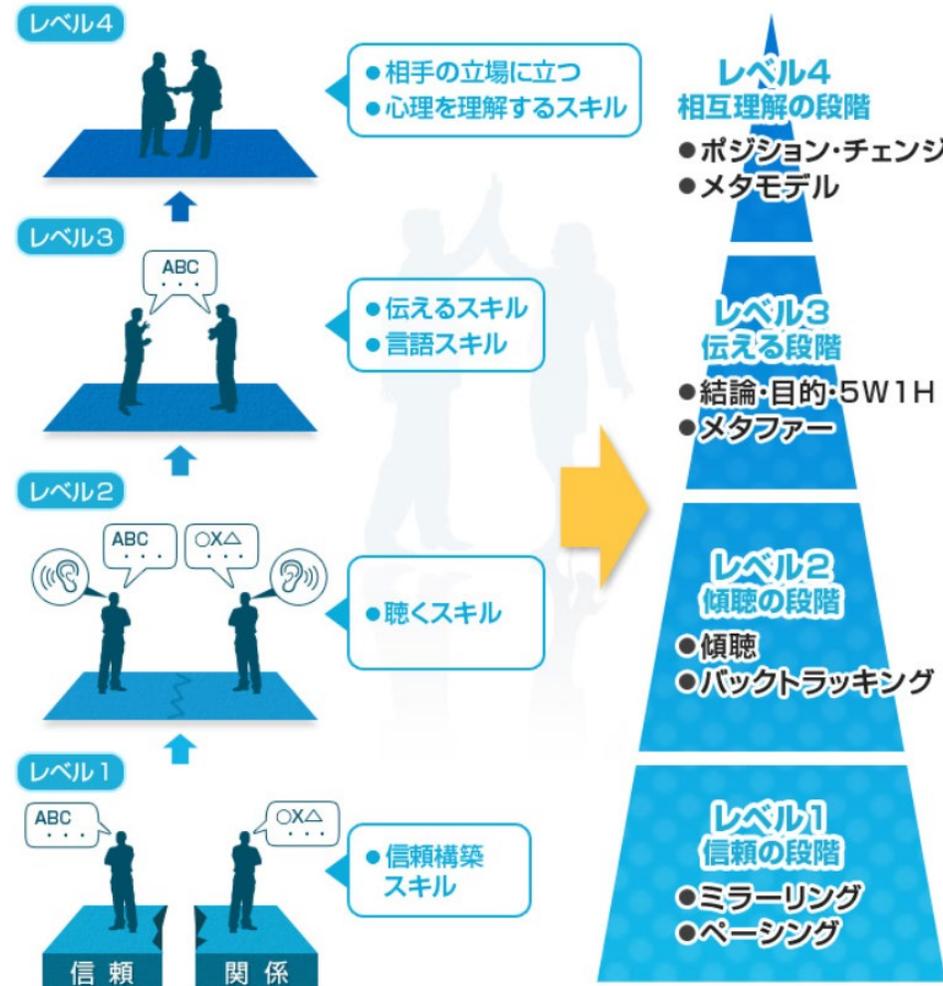
## ■ コミュニケーションの大前提

- ◆ 自分の言いたいことが、そのまま100%伝わることはない
- ◆ あなたのコミュニケーションが良いかどうか、相手に伝わったか、伝わらなかったかは、コミュニケーションをした結果相手がどう捉えたかでしかわからない
- ◆ コミュニケーションは
  - 「相手を理解すること」
  - 「相手に（自分を）理解してもらうこと」

# コミュニケーションには段階がある

## ■ コミュニケーションの段階を理解する

信頼の段階 → 傾聴の段階 → 伝える段階 → 相互理解の段階



# コミュニケーションには段階がある

- スムーズなコミュニケーションは「信頼関係」という土台があって初めて成り立つ

## 1. レベル1「信頼の段階」

- ✓ 「信頼関係」という土台が築かれていない段階では、お互い相手の話を聴こう、理解しようという気持ちよりも、自分の言いたいことを話し、相手の話を自分の解釈だけで受け取りがち。また当たり障りのない話に留めるなどする。この状態では意思疎通するのはとても困難。
- ✓ まず初めに樹木を支える根を張るように、相手との信頼を築くことが大前提になる。
- ✓ 人は、似たもの・同じものに好感や安心感を持つ
  - ミラーリング（相手の動作や姿勢、表情などの目に見える部分に合わせる）
  - ペーシング（目に見えない部分、話しのスピード、声の大きさ、声のトーン、口調、そして相手の呼吸などに合わせていく）

# コミュニケーションには段階がある

● 敵と遭遇＝危険

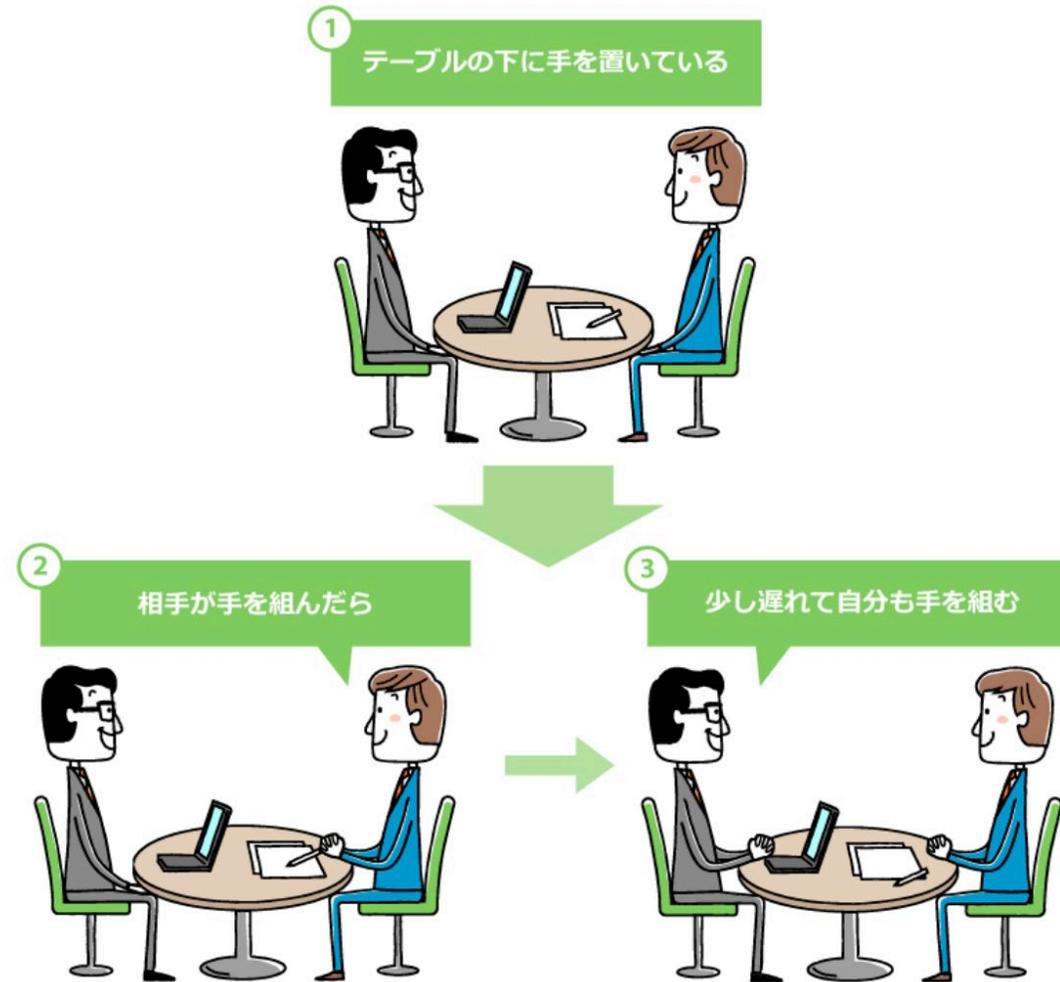


☺ 味方と遭遇＝安心



# コミュニケーションには段階がある

## ■ ミラーリング



# コミュニケーションには段階がある

## ■ ペーシング

声の大きさやトーン（高低）、話すスピードや呼吸などを合わせていく



# コミュニケーションには段階がある

## 2. レベル2 「傾聴の段階」

- ✓ レベル1で信頼関係の土台が築かれたものの、この段階では、まだスムーズなコミュニケーションではない。  
この段階では、相手の言いたいことを理解しようとしても理解できず、また伝えたいことが思うように伝わらないフラストレーションがたまることも多い。
- ✓ この段階では「コミュニケーション上手は聞き上手」の言葉どおり、**聴く**能力を身につけて、相手の意思をより正確に受け取っていく。
  - **傾聴（人と関わる場合の基本姿勢）**
    - ・ 相手の話を最後まで聴く（途中で遮らない）
    - ・ 相手の話を否定しない、仮に考えが違ってても違いを受け入れる
    - ・ うなずきや相槌で「あなたの話を聴いています。わかっています。」と示す
  - **バックトラッキング（オウム返し）**
    - ・ 相手が使った言葉をそのまま返す（言葉を変えない）
    - ・ 感情や気持ちを返す
    - ・ 話の要点、要約を返す

# コミュニケーションには段階がある

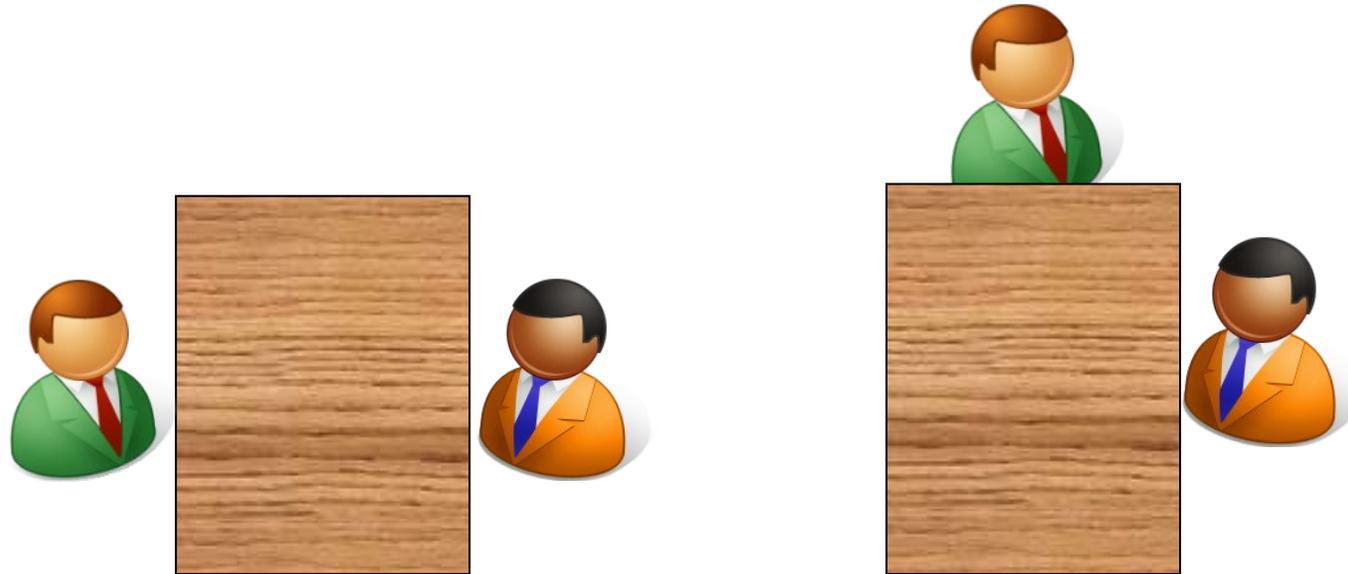
## ■ 傾聴

傾聴することは、人と関わる基本姿勢



# コミュニケーションには段階がある

- 座る場所に注意→相手との距離、ポジショニングと心理  
(相対して注意・指導する場合、相談したい場合)



# コミュニケーションには段階がある

## 3. レベル3 「伝える段階」

- ✓ この段階は、信頼を築く力・相手の言葉を聴き取る能力が身についた状態で、相手の理解に合わせて伝える能力を身につけていける。
  - ✓ 自分主体ではなく、相手に合わせてコミュニケーションを行うことがポイント。
- 
- **結論・目的・5W1Hを明確にする**
    - ・ 結論、目的を明確にして初めに伝えること
    - ・ 主語、5W1Hを明確にする
  - **喩え話（メタファー）を活用する**
    - ・ シンプルな言葉を使う
    - ・ 数より精度の高さを重視する

# コミュニケーションには段階がある

## ■ PREP法を活用してみる

相手にわかりやすく伝えるための「話の構成」要素



# コミュニケーションには段階がある

## 4. レベル4 「相互理解の段階（心にくみ取る段階）」

- ✓ この段階は、互いの意思疎通をさらにスムーズにし、相互理解を深めていける。例えば相手からの言葉以外のメッセージもくみ取るスキルを身につけ、俯瞰的な視点を持ってコミュニケーションを行う能力を身につけている。
- ✓ また、コミュニケーションへのストレスもほぼなく、さらに信頼関係も強固になっていく段階でもある。コミュニケーション能力を高めることで、多くのメリットも実感できている。

### ● ポジション・チェンジ

- 「自分の視点」「相手から見た視点」「第三者から見た視点」の3つの視点で物事を捉える

# コミュニケーションには段階がある

## ■ ポジション・チェンジ

ひとつの図形も、見る位置によって形が違って見えるのと同様に、相手が見ている視点や気持ちなどを汲み取り、より健全な関係性を作り出す方法



A:横から見た図形



B:上から見た図形



C:角度を変えて見た図形



# ワーク) I (アイ) メッセージ

- Iメッセージとは、主語を「自分」にして相手へのメッセージを伝える方法
- 対して「相手」を主語にして伝えるのはYouメッセージ
- 人に対して影響力のある立場や役割にある人は、それだけで、発する言葉に強い影響がプラスされる。言葉を受け取る側の捉え方次第では、ものすごい圧力になってしまう。
- とはいえ、時には指導や教育のために厳しいことを伝える必要もあるはず。
- そこで「Iメッセージ」の伝え方を取り入れてみる。

- Youメッセージ：「なぜ（あなたは）締め切りが守れないの？」
- Iメッセージ：「締め切りまでに終わらせる工夫ができると（私は）思うよ」

# ワーク) I (アイ) メッセージ

## ■ 次のメッセージを Iメッセージで伝えてみよう

- ◆ 書類を出しっぱなしにしないで、しっかり保管しておいて！
- ◆ もっと他にいいアイデア・方法はないの？
- ◆ A案件の件、いつになったらレポートしてくれるの？
- ◆ どうしてこんなミスをしてしまったんですか？
- ◆ このセミナーには特典がつくとなっていますが、AとBを組み合わせたらどうなりますか？詳しく教えてください

# アンガーマネジメントとは

- アンガー（怒り）マネジメントとは、怒りと上手に付き合うことにより、怒り自体をコントロールすること

## 1. 怒りは要望

何らかの要望を表現するための表現方法の一つであり、怒りを表現することで何か物事を動かそうとしている。

## 2. 怒りは二次感情

最初に「苛立ち」「恐怖」「不安」「恐れ」「寂しさ」といった一時感情があり、それが怒りという表現に変わり噴出する。怒りの裏側には「分かってもらいたい」という一次感情が隠れている。

## 3. 怒りは伝播する

人は怒りに対して「怒り」で反応する。怒りを抱えている人は、周囲の潜在的な怒りも目覚めさせてしまう。また身近な人に対して、より強い怒りになる傾向がある。

# アンガーマネジメントのポイント

1. 怒りを感じたら、まずは「6秒間」やり過ごす
  - ・ 怒りのピークは6秒間
  - ・ 怒りに任せた衝動的な行動を抑える
2. 不要な「~~べき」を手放す
  - ・ 自分が信じている価値観が破られた時に怒りは生まれる
  - ・ 自分の中にある価値観「こうあるべき」「こうすべき」を知っておく
  - ・ 自分が反応する境界線を理解しておくことも役に立つ
  - ・ 「まあ許せるか」の許容範囲を広げていく努力も必要
3. 「しょうがない」と割り切る勇気
  - ・ いくら怒っても変えられないことがある
  - ・ どうにもならない事に対してイライラしたり思い悩んだりすることは、不要なストレスを抱えるだけ

# 上手に怒る 4つのポイント

## 1. 機嫌で怒らない

ここは怒るべき状況か一旦考える癖をつける

## 2. 怒る目的をはっきりさせ、感情をぶつけない

感情に任せ怒りをぶつけると、相手が自己防衛に走り、伝えたい事が伝わらない

## 3. 人格攻撃をしない

起きてしまった事実だけを怒る  
余計な一言にも注意

## 4. 言葉は適切に、NGワードは使わない

過去にさかのぼるような言い方をしない  
「いつも」「必ず」など決めつける言葉にも注意

# 自分のアンガーポイントを把握

該当する項目に「○」をつけてみましょう	そう思う 5点	どちらかとい うとそう思う 4点	どちらで もない 3点	どちらかとい うとそう 思わない 2点	そう 思わない 1点
① 世間には尊重すべき規律があり人はそれに従うべきだ					
② 物事は納得いくまで突き詰めたい					
③ 自分に自信があるほうだ					
④ 人の気持ちを誤解することがよくある					
⑤ 解消できない強いコンプレックスがある					
⑥ リーダー的な役割が自分には合うと思う					
⑦ たとえ小さな不正でも見逃すべきではない					
⑧ 好き嫌いがはっきりしている方だ					
⑨ 自分はもっと評価されていていいと思う					
⑩ 自分で決めたルールを大事にしている					
⑪ 人の言うことを素直に聞くのが苦手だ					
⑫ 言いたいことははっきりと主張すべきだ					

出典：一般社団法人アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメント診断（簡易版）」

# 自分のアンガーポイントを把握

以下の組み合わせで合計点数の一番高いものがあなたの怒りのタイプです

<p>① 世間には尊重すべき規律があり人はそれに従うべきだ ⑦ たとえ小さな不正でも見逃すべきではない</p>	<p><b>公明正大</b></p>	<p>「電車で騒いでる人を見るとイライラする」「会議に遅刻してくる後輩に腹が立つ」など、マナー違反や、規則にルーズな人やコトを見ると怒りが湧いてくるタイプ。正義感が強く使命感に燃えているため、他人のことに口出しをして人間関係をぎくしゃくさせてしまうことも。“勝ち負け”で物事を捉えがちなところもあり。</p> <p>わざわざマナー違反の人をじっと見たり、不正がないかを監視したり、怒りの源に注目しがち。「見なくてよいものは見ない」とイライラの元から離れるように心がけてみる。</p>
<p>② 物事は納得いくまで突き詰めたい ⑧ 好き嫌いがはっきりしている方だ</p>	<p><b>博学多才</b></p>	<p>完璧主義、かつ向上心があり自分を高めるのに意欲的なのがこのタイプ。「自分にも他人にも厳しくあるべき」と考えがちで完璧を求めるあまり、白黒をはっきりつけたがり、グレーゾーンがないので、優柔不断だったり適当な人が許せない。また、自分の価値観に合わない人にストレスを感じやすいので、派閥を好むところもある。</p> <p>何事も白黒つけようとせず、つねに頭と心を柔軟にすることを心がける。物事をすべて100点満点で考えず、「これくらいでも良いか」というグレーな事柄をある程度受け入れる姿勢を意識すること。また、自分も他人も許して、できないことがあっても「成長している証拠」と思うようにすると自分の怒りをコントロールできるはず。</p>

出典：一般社団法人アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメント診断（簡易版）」

# 自分のアンガーポイントを把握

以下の組み合わせで合計点数の一番高いものがあなたの怒りのタイプです		
<p>③ 自分に自信があるほうだ ⑨ 自分はもっと評価されていいと思う</p>	<p><b>威風堂々</b></p>	<p>自分に自信があり、プライドが高く、常に“勝者の視点”で人や物事を見る傾向がある人。そのため、物事が思う通りに進まなかったり、欲しいモノが手に入らないことがストレスになりイライラの原因に。また、批判に弱く、周囲から大切に扱ってもらえないとひどく傷つき、怒りに転換してしまうことも。自分の評判をインターネットなどで検索してしまうのもこのタイプの特徴。</p> <p>過度なプライドを捨て、謙虚な姿勢を心がけてみる。人と比較するのではなく、自分にとって本当の幸せとは何なのかを考えてみては。また、他人から何か言われても「そういう人もいる」と思って、聞き流すことも忘れないで。意見と批判は別物。必要以上に他人からの評判を耳に入れないようにすることも大切。</p>
<p>④ 人の気持ちを誤解することがよくある ⑩ 自分で決めたルールを大事にしている</p>	<p><b>外柔内剛</b></p>	<p>一見温厚そうだけど、実は頑固者。一度決めたことは譲らないところがあり、自分のルールや信念に反することが起きると怒りを感じてしまう傾向。思い込みが激しく、邪推をしてイライラしたり、あれこれ考えすぎて不安になりやすいところも。「万が一」のためを考えて、荷物が増えてしまうのもこのタイプの特徴。</p> <p>まずは、自分が作ったルールに執着しないこと。「こういうやり方もある」とゆるく考えてみる。また、楽しいことを率先して見つけることもストレス対策になる。被害妄想に走りがちなので“思い込み”と“事実”を分けるようにする。自分の思っていることを言葉にして書き出してみることも効果的。漠然とした不安を一旦整理することにつながる。</p>

出典：一般社団法人アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメント診断（簡易版）」

# 自分のアンガーポイントを把握

以下の組み合わせで合計点数の一番高いものがあなたの怒りのタイプです

<p>⑤ 解消できない強いコンプレックスがある ⑪ 人の言うことを素直に聞くのが苦手だ</p>	<p><b>用心堅固</b></p>	<p>人や物事に対して慎重でテリトリー意識が高く、距離を置いて人と付き合おうとするタイプ。人を信じることができず、良い人間関係を築くことが苦手。他人に勝手にレッテルを貼ってしまうので、誤解を生むこともある。人に対してひがみや妬みをもつ傾向があり、それが怒りに変わることもある。</p> <p>自分が思っていることを素直に相手に伝えることを心がけてみる。近くのものを取ってもらうなど、小さなことから実行してみる。まずは甘えることに慣れる姿勢が重要。また他人を決めつけず、自分と人を比べないこと。ひがみっぽくなったら、自分の長所を考えるようにしてみる。</p>
<p>⑥ リーダー的な役割が自分には合うと思う ⑫ 言いたいことははっきりと主張すべきだ</p>	<p><b>天真爛漫</b></p>	<p>自分の思いや考えをストレートに表現でき、統率力があるタイプ。しかし「言いたいことは言うべき」「思った通りに行動すべき」と思っているため、自分の意見が通らなかつたり、自由に行動できないとストレスを感じてしまう傾向がある。その場の雰囲気を感じないためにワガママで強引とわかれてしまう。後先考えずに行動を起こして、トラブルメーカーとなりやすい傾向にも注意。</p> <p>慎重に考えて行動をする。また少し黙ってみることも大切。雄弁なのはいいことだが、「沈黙は金なり」。「一旦ストップ」を合言葉に、何も言わずに状況を見守り、周囲に目を向けることを心がける。空気が読めると、それに適した言動をとれるようになる。</p>

出典：一般社団法人アンガーマネジメント協会「アンガーマネジメント診断（簡易版）」

# 事例 1 (派遣社員からの一方的な苦情)

## ■ 事例概要

就業開始したばかりの派遣社員Aさんから1ヶ月も経たないうちに「思ったのと違う」「辞めたい」とメールで営業担当のB社員に連絡があった。とりあえず状況を教えてほしいと派遣社員の都合がつく時間帯に電話をしたところ、一方的に1時間近くまくしたて、拳げ句「もうムリです！」の一点張り。その時は、これ以上話しても火に油と思い「ではまた後日」と電話を切ったところ、翌日になって、苦情電話の担当窓口から部長・関係スタッフ宛に一斉に苦情メールの全文がCCで届いた。

内容は、昨日の派遣社員苦情内容。その会社は苦情電話が入ったら、本人への通達なしに翌日に部門長と関係スタッフに一斉送信される仕組みになっていた。

苦情メールには「Bという営業に不誠実な印象を感じた。契約期間中は働けと脅されたし、話し方も無神経。こんな悲しい思いにさせられたのは初めて。この人とは会いたくも話したくもない」とあった。B社員は、派遣社員Aの話の話を頷いて聞いていただけだし、脅してなんていないのに無神経だ不快だと言いたい放題。上司からは事実確認もフォローもなく、B社員の対応不備とされてしまった。

派遣社員Aには、気分を害した対応をした事への謝罪メールを送り、結局は派遣先での就労を継続できず、派遣先には代替要員を派遣する形で事を収めた。

## ■ 対応として

派遣社員Aとしては、電話を話している途中で切られてしまったと思い込んだ事が、今回のクレームに繋がったのではないかと思料される。電話での苦情を、本人の感情が落ち着くまで、もう少し聴いてあげる事で、自身の感情を収めることができ、その後の就労も継続できたのではないか。

# 事例 2（スキル不足の派遣社員に対する派遣先からの苦情）

## ■ 事例概要

就業開始から2ヶ月経った頃、派遣先担当者より「Bさんの仕事ぶりに関して相談がある」との連絡を受けた。就業開始してから1ヶ月程度は研修が行われた際には、研修にも積極的な姿勢で頼もしく感じていたが、最近になり、業務を任せ始めると問題点（オフィスワークで求められる基本的なOAスキルを持っていない、覚えるためにメモを取るなどの努力をしていない、ケアレスミスが多い）が続出し、とても困っているとの事。こういった状況から、即刻、契約通りに仕事のできる人に変えて欲しいとクレーム。派遣社員Bさんの頻発するミス、スキル不足に対して、派遣先担当者はかなりご立腹であった。派遣先担当者は、実際に派遣社員Bさんの働く現場社員の方々から「なんでこんな人を受け入れたんだ!？」といった強い苦情を受けていた。

## ■ 対応として

派遣先担当者からの電話連絡時に、電話での会話で大体の経緯や先方の考えは確認した上で、半ば押しかけるように訪問し、丁寧に詫言をするとともに、Bさんの仕事ぶりや問題点のヒアリング、合わせて先方の求める対応と、その落とし所を探った。また直ちにBさんとの面談も行い、派遣先とBさんの認識のギャップについても確認を行った。

頻繁なミスやスキル不足について派遣先から強い指摘があったことを伝えたところ、Bさんは自分のミスの多さや、スキル不足について認識はあるものの、派遣先の社員達の表面的な励ましを真に受けて、その認識の仕方がかなり甘いこと、認識が甘いがゆえに、周りに迷惑をかけているという意識もなく、先々に向けて楽観的に前向きであった事がわかった。

Bさんとの面談を終えて、再度派遣先担当者と打ち合わせを行い、派遣先からのご指摘に対してBさんがどのような理解をしていて、それに対しどのような対応をしたのかを報告。今後の契約について再度話し合いをし、残りの契約期間が短い事もあり、また要因交代による別の負担について理解をもらい、最終的には契約期間満了で派遣終了となった。

# 事例3（仕事中の居眠りが治らない派遣社員への苦情）

## ■ 事例概要

事務業務での派遣社員Dさんが、仕事中に居眠りをしているのを派遣先担当者が見かけるようになった。それとなく本人に指摘しても「寝ていません」と言い張るので、それ以上指摘できない。ただ居眠り以外の仕事のパフォーマンスには満足している。

居眠りによる業務への影響は少ないものの、モラルに欠けるし、周りの派遣スタッフからも苦情が出ている。改善がされないと居眠りを見逃していると捉えられかねず、全体への影響も懸念されるとの連絡があった。

## ■ 対応として

派遣先からの事前ヒアリングをもとに、Dさんとの面談を行った。本人への事実確認なしに、頭ごなしに注意をすると、感情的になる事も多い事から、まずはDさんへの近況のヒアリングから話を始めた。元々寡黙なタイプであったためか、近況を確認しても積極的な回答を得られなかったため、体調等に問題がないか確認しつつ今回の件について注意をしたところ「頻繁に居眠りをしているつもりはないが、うつらうつらしている時はあるかもしれない」「健康上の問題はないと思う」との事だったので、「居眠りをしているのがいけないのはもちろん、そう周りに思われるような紛らわしい行動もしないように心がけて欲しい。」と話し、本人と合意をし様子見をする事になった。

# 事例 4（仕事はできるが自己主張が強すぎる派遣社員からの苦情）

## ■ 事例概要

派遣社員Eさんは営業アシスタントとして就業開始。明るく元気な性格で、自分から積極的に周りとのコミュニケーションをとり、仕事にも前向きでとても評価が高かったが、1年を過ぎたあたりから、仕事にも人間関係にも慣れてきたのか、新しい上司や社員に対してアシスタントという自分の立場を超え、人の仕事の仕方に口を挟んでくるような発言が多くなった。最近では新しい上司に対して、周囲の目がある中で、マネジメントの在り方に文句をつけるような発言が頻繁になったところで、Eさんから派遣元にクレームが入った。

「派遣先の社員が何度言っても仕事の納期を守ってくれない」「上司がやる気がなく、何を言っても何のアクションもしてくれない」「そもそも上司も社員も能力が低く、仕事のやり方やスピードに難がある。派遣先のお客様からもそういった評価を聞いている」「最初のうちは遠慮していたが、仕事が滞るくらいならと、遠慮しない事にした」と、どちらかというところ「能力の低い人たちと仕事するのは疲れる」というような上から目線の物言いで、とはいえ派遣先を変更する気はなく継続したいと言われた。

Eさんからすると、遅々として進まない仕事を進めるための対策として上司を面罵したり、上司の上司に直訴するようにメールのCCを入れたり、最終的には仲良くなった派遣先のお客様に直に上司の悪口をいったりして、その行為をされた側がどのように思うのかは御構いなしのようであった。

程なく、派遣先からもEさんの行動に対して即時止めるようクレームが入った。

Eさんに確認すると「やらない方が悪い、できない方が悪い」という台詞が何度も会話の中に出てくる状況。Eさんの言うことがすべて間違っているわけではないが、上司を周囲の目がある中で面と向かって批判したり、上司の上司や派遣先のお客様を巻き込んで、上司や社員批判をするというのは常識から外れている行為である事に大いに問題があると判断。

# 事例 4（仕事はできるが自己主張が強すぎる派遣社員からの苦情）

## ■ 対応として

本人は就労継続を希望しているが、性格的にも同じ職場での継続は難しいと考え、本人と再度面談を設けた。

面談時に、また不平不満を言ってきたため「そんな問題のある職場に不満を抱えながら働いたら、新しい職場を探した方がいいんじゃないですか？」といった、これまでの発言をもとにした転職への動機付けを行うようにし、就労を継続したいという意味であれば、「これだけ不平不満がある中で何でそんなに頑張ろうと思えるんですか？」というEさんの前向きさをほめつつも、先ほどの不平不満を再度振り返る話の流れを作り、不平不満を再認識させるようにした。

本人は仕事への責任感もある事から、派遣先とも相談をし、今回の派遣期間内で担当業務が終了できるようにスケジュールをし、契約更新は行わず期間満了で派遣を終了する事とした。

その後、Eさんには別の派遣先を紹介し、そこでの就労はうまくいっているようである。

## 参考) これからの働き方を実現すべき方向性

### ■ 社員が働きたくなる会社づくり

- ◆ ビジョンへの共感
- ◆ 就業ルール・スタイル
- ◆ 福利厚生
- ◆ 人事評価・人材育成

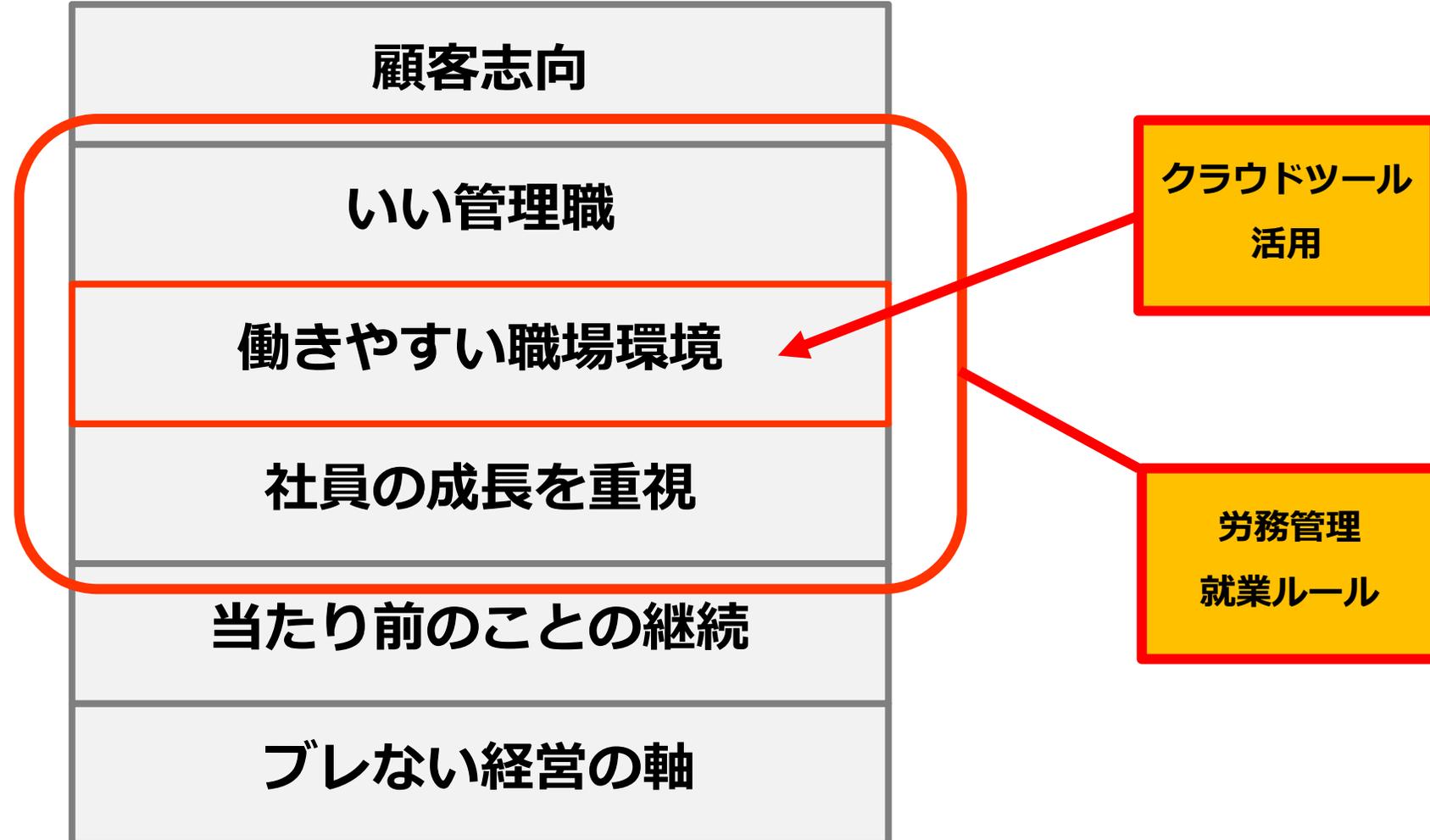
respect all

### ■ 生産性を向上させるクラウドサービスの積極的利用

- ◆ コミュニケーションツール
- ◆ 業務効率をアップさせるツール

# 参考) これからの働き方を実現すべき方向性

## ■ 働きがいのある会社を構成する要素



ご清聴ありがとうございました。



社会保険労務士法人スマイング

<https://www.nari-sr.net> (オフィシャルサイト)

<https://www.it-jinji.net> (IT人事労務ネット : IT業界向け人事労務サイト)

<https://www.chatwork.com/smingchat> (チャットお問い合わせ)

[info@nari-sr.net](mailto:info@nari-sr.net) (mailお問い合わせ、24時間受付)

〒151-0072 東京都渋谷区幡ヶ谷2-14-9 ヤナギヤビル4F

## 第2部

# 認定事業者フォローアップ

一般社団法人 人材サービス産業協議会  
川渕 香代子

## 第2部 フォローアップ

1. 2021年度派遣先認知度調査結果
2. 認定番号のルールについて
3. チェックリストについて



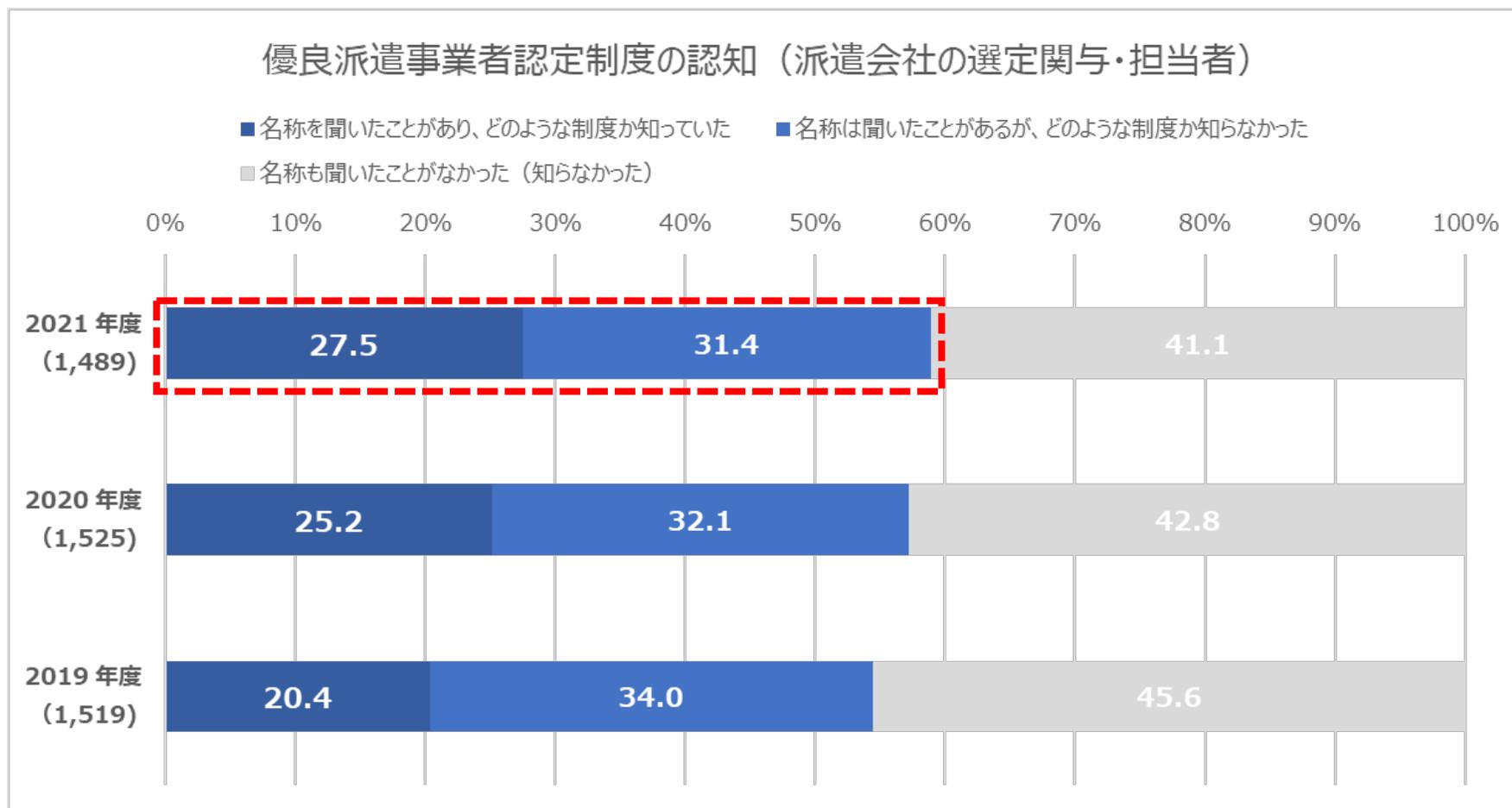
# 1. 派遣先認知度調査結果

# 派遣先認知度調査 調査実施概要

調査手法	インターネット調査
エリア	全国
対象者条件	1. 会社員（係長以上クラス） + 【勤務先従業員数】 5人以上 2. 公務員・団体職員
除外条件	人材業界従事者
回収数	2,164ss (うち、派遣会社の選定担当者もしくは関係者 1,489s)
実査期間	2021年7月2日～6日

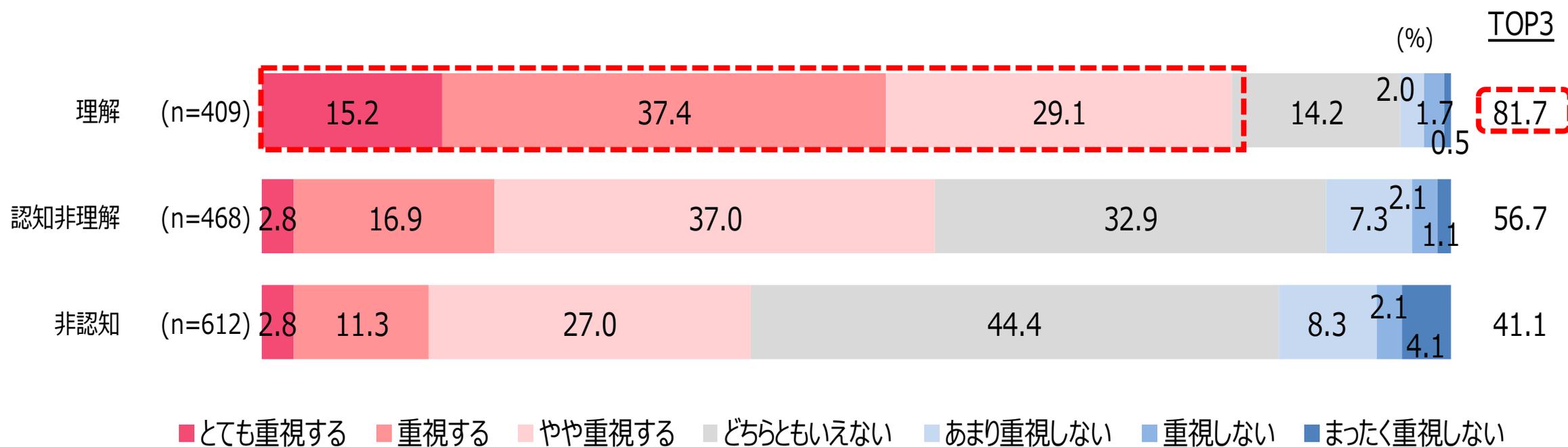
# 派遣先担当者の制度認知率

派遣先担当者の認知は58.9%、2020年度から1.6ポイント、2019年度からは4.5ポイント上昇し、特に制度の理解が進んだ。



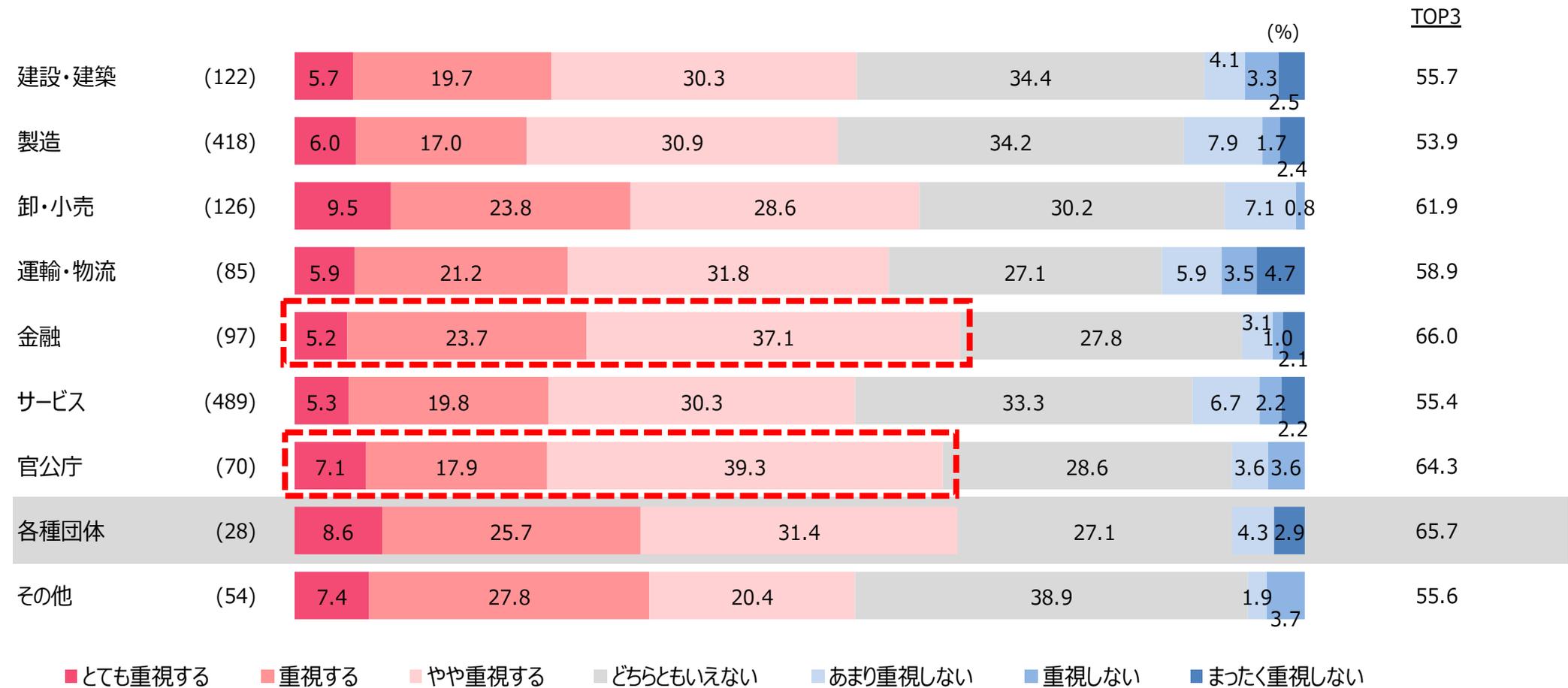
# 今後の取引における優良認定取得の重視度

制度理解者では、8割が認定取得の有無を今後重視すると回答



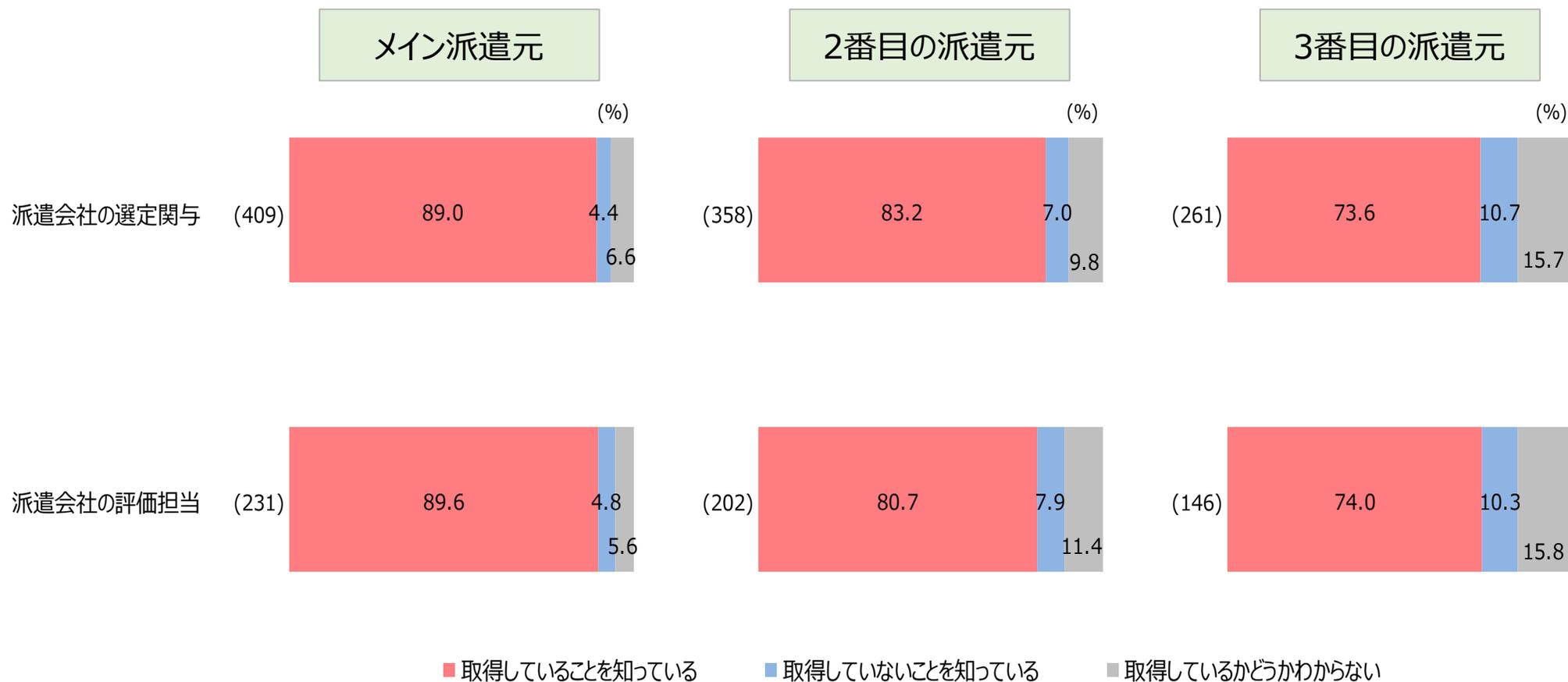
# 今後の取引における優良認定取得の重視度（業種別）

重視する割合がもっとも高いのは金融（66.0%）、次いで官公庁（64.3%）となっている



# 現在取引がある派遣会社の認定制度取得状況

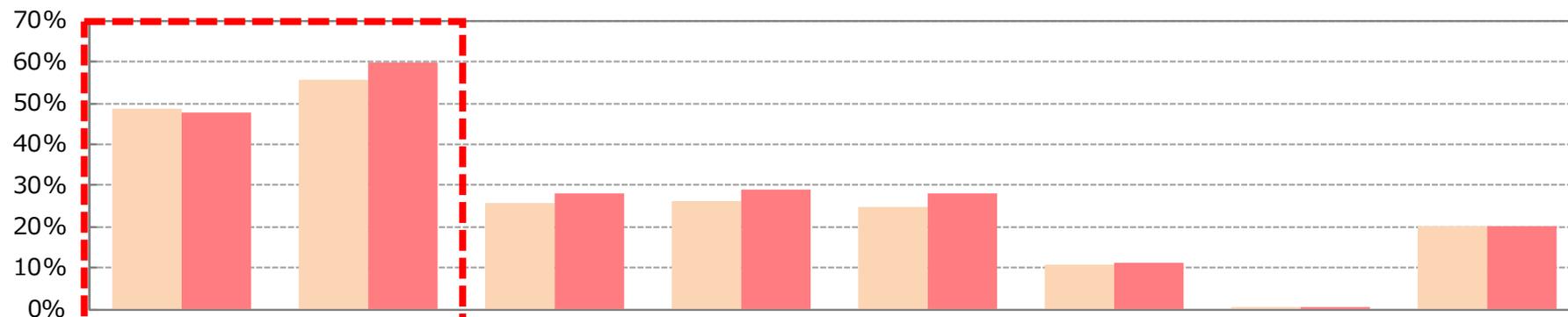
メインの派遣元については、制度理解者の9割が、認定を取得していることを「知っている」と回答



# 優良派遣事業者認定取得事業者の評価

「コンプライアンス面での安心感」が54.7%、「派遣社員の質の高さ」が46.2%と上位項目に

■ 派遣会社の選定関与 ■ 派遣会社の評価担当

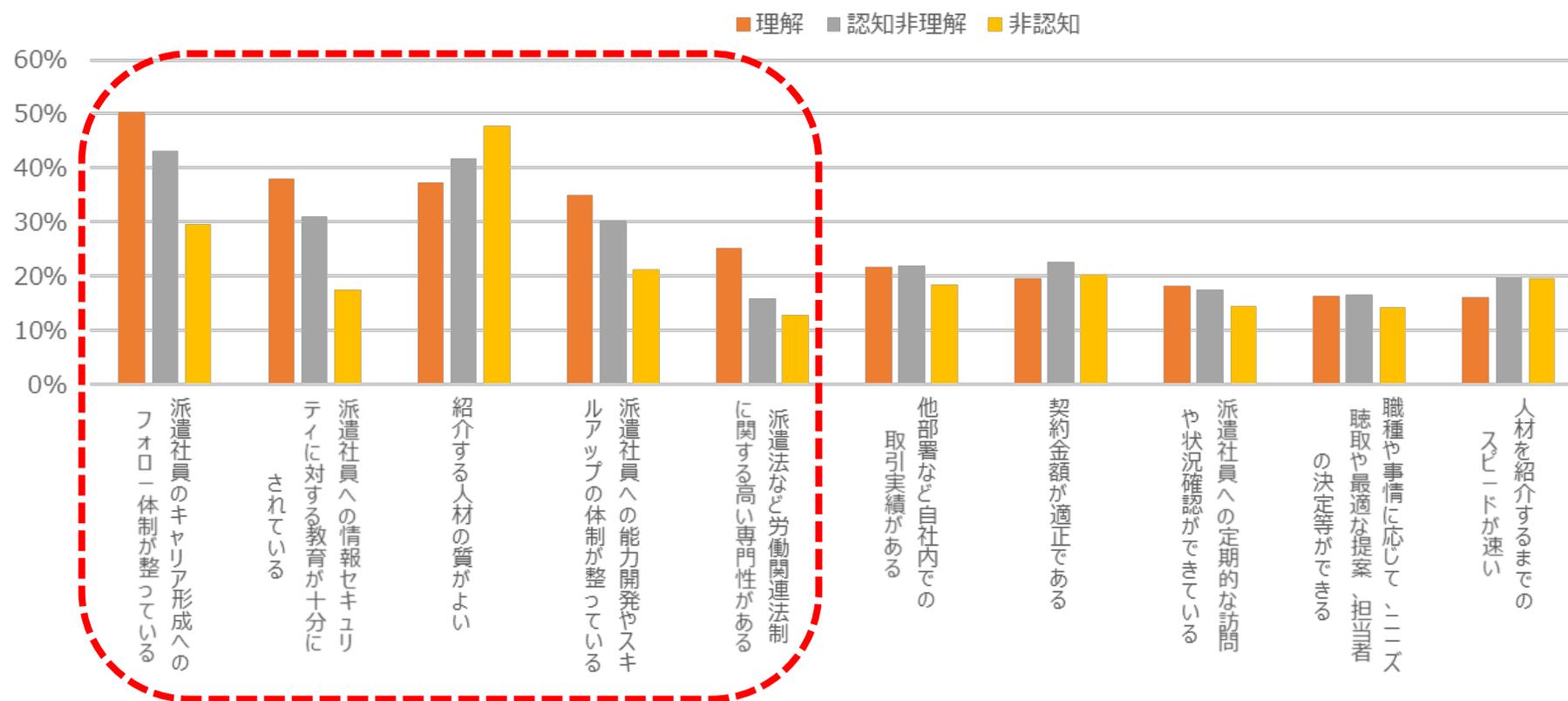


	派遣社員の質の高さ	コンプライアンス面での安心感	財務面など取引上の安心感	対応スピードの速さ	営業担当者の質の高さ	派遣料金の安さ	その他	差異を感じることはない/わからない
TOTAL (1239)	46.2	54.7	24.7	25.6	22.7	10.1	0.2	21.1
派遣会社の選定関与 (877)	48.6	55.6	25.7	26.2	24.7	10.9	0.3	20.4
派遣会社の評価担当 (414)	47.6	59.7	28.3	29.0	28.0	11.1	0.5	20.0

# 派遣会社の選定・取引基準で重視する点

認定基準として求められる事項は選定取引時にも重視。特に制度理解者は派遣社員のキャリア形成支援や能力開発支援、コンプライアンスをより重視している。

選定・取引基準で重視する点（複数回答）



## 2. 認定番号について

# 認定番号の構成

2199001(01)

①

②

③

④

①取得年度

②審査認定機関番号

③事業者番号

④付与回数

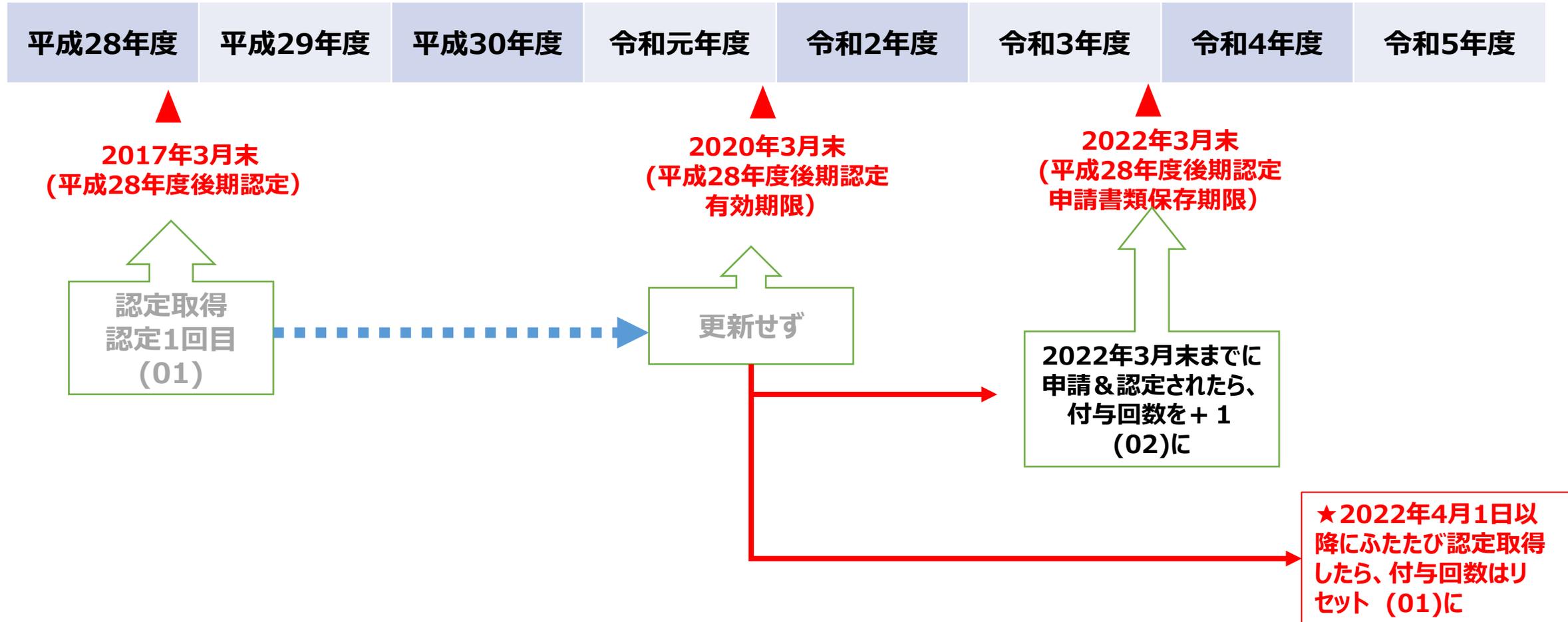


優良派遣事業者

認定の付与回数は、01からはじめ、最後の認定日から起算して5年を経過する日の属する月の末日までに認定取得した場合には、1ずつ増加。

ただし、認定を取り消された後に再度取得した場合は、5年を経過していなくても付与回数は01に戻る

# 付与回数の方



# 3. チェックリストについて

# 今年度変更があったチェック項目

---

## No. 8 提供が義務付けられている情報を正確かつわかりやすいものにしている

※法令で提供が義務付けられている項目については原則インターネットによる情報提供が必須になりました  
(令和3年4月1日施行)

## No.8 提供が義務付けられている情報を正確かつわかりやすいものになっている

- ①労働者派遣事業を行う事業所ごとの当該事業に係る派遣労働者の数
- ②労働者派遣の役務の提供を受けた者（派遣先）の数
- ③労働者派遣に関する料金の額の平均額
- ④派遣労働者の賃金の額の平均額
- ⑤マージン率 =  $(③ - ④) / ③\%$
- ⑥教育訓練に関する事項
- ⑦雇用安定措置を講じた人数
- ⑧労働者派遣法第30条の4第1項の協定を締結しているか否かの別
- ⑨協定対象派遣労働者の範囲及び当該協定の有効期間の終期

（労働者派遣法第30条の4第1項の協定を締結している場合のみ）

常時インターネットにより情報提供され、容易に閲覧できること

# 今年度変更があったチェック項目

## No.8 提供が義務付けられている情報を正確かつわかりやすいものになっている

※法令で提供が義務付けられている項目については原則インターネットによる情報提供が必須になりました  
(令和3年4月1日施行)

## No.32 派遣社員に対して、派遣元事業主自ら雇用安定のための対応を行っている

(5) 派遣社員本人の責によらない事由で派遣契約が中途解約された場合には、休業手当の支払い等の対応を行うこととしており、派遣社員への説明に用いている資料等を提示して説明する

※雇用安定措置の希望確認は法令で義務付けられました (令和3年4月1日施行)

※休業手当については相談が多い事項でもあり、日雇派遣における休業手当支払いについて明記されたこと (令和3年1月1日施行) も受け、説明項目に追加しました

## №32 派遣社員に対して、派遣元事業主自ら雇用安定のための対応を行っている

- (1) 派遣社員向けに周知・説明している雇用安定措置に関する資料を提示し、その内容を説明する
- (2) 審査時点における雇用安定措置義務の対象となる派遣社員数と、そのうち審査日までに実際に行った措置の内容と人数について説明する
- (3) **継続して派遣就業することの希望の有無や希望する雇用安定措置について、派遣社員から把握していることの記録を提示し、説明する**
- (4) 期間の定めのない派遣社員については、派遣契約終了後も雇用が維持されている記録を提示する
- (5) **派遣社員本人の責によらない事由で派遣契約が中途解約された場合には、休業手当の支払い等の対応を行うこととしており、派遣社員への説明に用いている資料等を提示して説明する**

# 今年度変更があったチェック項目

## No.8 提供が義務付けられている情報を正確かつわかりやすいものになっている

※法令で提供が義務付けられている項目については原則インターネットによる情報提供が必須になりました  
(令和3年4月1日施行)

## No.32 派遣社員に対して、派遣元事業主自ら雇用安定のための対応を行っている

(5) 派遣社員本人の責によらない事由で派遣契約が中途解約された場合には、休業手当の支払い等の対応を行うこととしており、派遣社員への説明に用いている資料等を提示して説明する

※雇用安定措置の希望確認は法令で義務付けられました (令和3年4月1日施行)

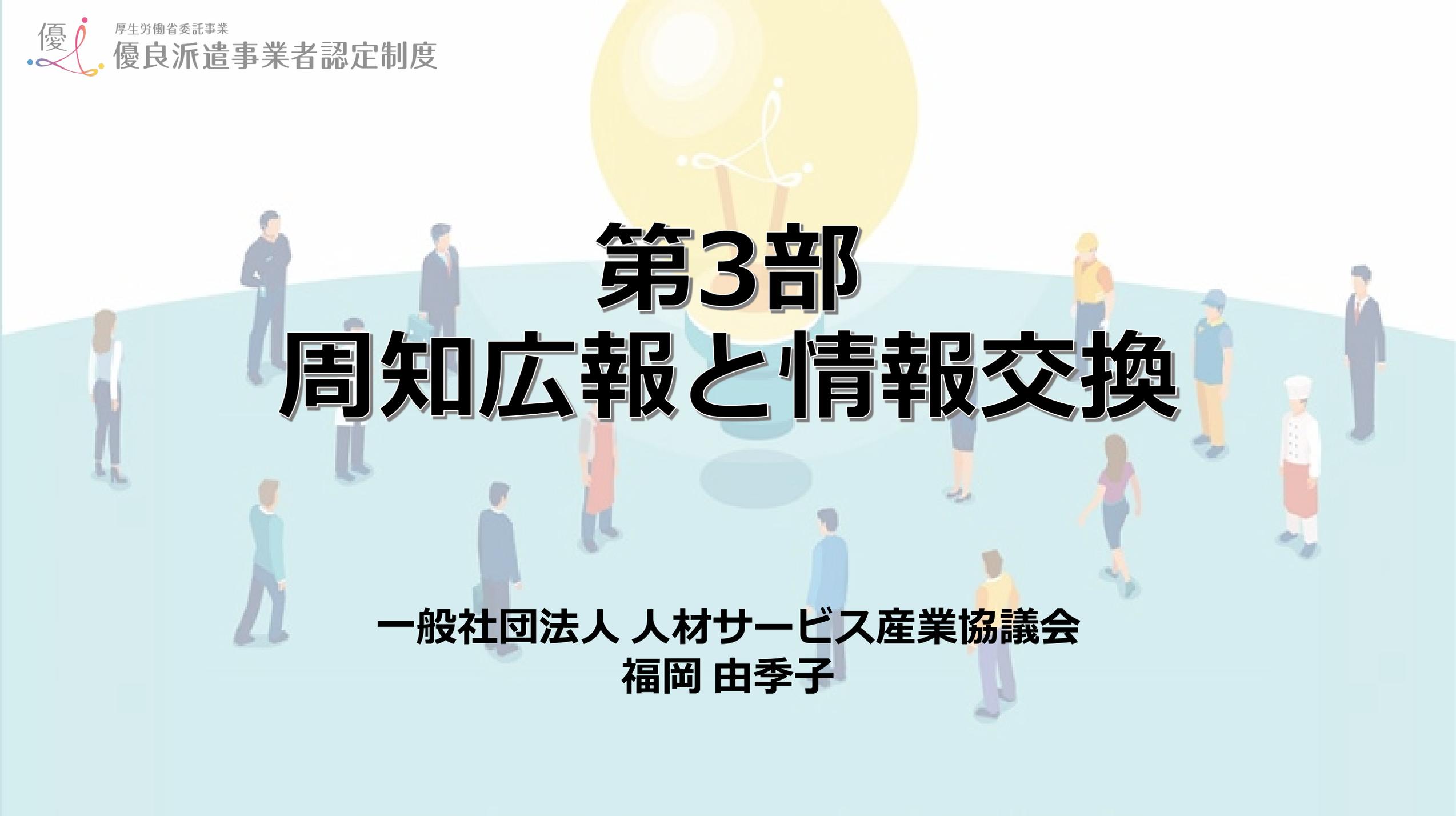
※休業手当については相談が多い事項でもあり、日雇派遣における休業手当支払いについて明記されたこと (令和3年1月1日施行) も受け、説明項目に追加しました

## No.47 派遣社員等向けの能力開発やキャリア形成に関するコンサルティングの仕組み (社外・社内問わず) について周知し、派遣社員の雇い入れ時には説明している

※教育訓練やキャリアコンサルティングの内容などキャリアアップ措置が法令で雇入れ時に説明する事項として追加されました。教育訓練計画の内容や変更についての説明も必要です。(令和3年1月1日施行)

## №47 派遣社員等向けの能力開発やキャリア形成に関するコンサルティングの仕組みについて周知し、**派遣社員の雇い入れ時には説明している**

- (1) 派遣社員等向けの能力開発やキャリア形成に関するコンサルティングの仕組みがわかる資料を提示し、その内容について説明する（社内のキャリアコンサルティングを内勤社員で対応しているか、外部に委嘱しているかは問わない）
- (2) 派遣社員等向けに、能力開発やキャリア形成に関するコンサルティングの利用について**変更があった時も含めて周知・説明**している書面・画面（リーフレット・ホームページ等）を提示し、その内容について説明する



# 第3部 周知広報と情報交換

一般社団法人 人材サービス産業協議会  
福岡 由季子

① オンライン審査について

② 周知広報・ツールについて

③ 情報交換

# オンライン審査について

審査方法は訪問審査・オンライン審査のいずれかからお選びいただけます。

## ① 訪問審査



## ② オンライン審査



**オンライン審査に切り替えも可能なように、  
準備されることをおすすめします**

# オンライン審査について

## 訪問審査とオンライン審査の準備の違い

### エビデンスの準備

エビデンスは、事前送付を含めて、オンライン会議システムの画面共有機能などを使って提示します。  
すべての**エビデンスをPDF 等のデータ化**します。

### 会場およびPCや審査環境の準備

審査の所要時間は約2 時間～ 4 時間です。オンライン審査の場合も、なるべく広めの会場を準備し、定期的に換気を行うなど、各社で新型コロナウイルス感染拡大防止対策を必ず行って下さい。

**PCスペックやネットワーク回線**が脆弱な場合は、音声や画像が途切れたりトラブルが発生する可能性があります。予め、環境の確認を行いましょう。※接続は、複数のPCを使用して行うのが望ましいです。

### 審査のリハーサル

実際の説明者が、エビデンスを使って説明を試みましょう。

説明内容は、訪問審査と変わりませんが、**提示資料の共有**など手順が加わります。  
説明内容と提示資料があっているか、時間内で説明できるかを確認しておきましょう。

### ■ 2021年度MANUALBOOK

オンライン審査の準備について、詳細に記載されております。  
詳しくは、MANUALBOOKをご参照下さい。  
※資料は優良派遣公式HPよりダウンロードできます

### ■ オンライン審査準備セミナー

オンライン審査ご希望の事業者様は、ぜひご利用ください  
※お申込みは、事務局までメールにてお問い合わせください

# 周知広報について

# 周知広報について

## ◆オフライン周知

日本人材ニュース広告掲載・購読者へのリーフレット配布  
 ポーターズマガジン（派遣事業者向け） 広告掲載

**優良派遣認定事業者一覧 155社**

2022年7月現在

何を基準に  
派遣会社を  
選んでいますか？

**優良派遣事業者認定制度**

法守りはもちろん、派遣社員へのケア形成支援、トラブル対応など  
一定の基準を満たした派遣事業者を優良派遣事業者として認定しています。

数多くある派遣会社の中から、安心できる事業者を選定基準の一つとしてご利用ください。

派遣社員	派遣先企業	派遣先社
安心安全な派遣事業者の選定 派遣先企業へのケア形成支援 トラブル対応の徹底	優良派遣事業者の選定 派遣先企業へのケア形成支援 トラブル対応の徹底	社会的責任の果たす派遣先社 派遣先企業へのケア形成支援 トラブル対応の徹底

**日本人材ニュース**  
**コロナ収束後の**  
**人材戦略**

【特稿】コロナ収束後の人材戦略

主要人材コンサルティング会社アンケート  
**2022年 人材需要と採用の課題**

**事業変革で採用急拡大  
 高度人材の争奪戦が過熱**

**2022年 人事の重要課題**  
**DXを支える人事施策と  
 中高年社員の転進支援**

人事施策の重要性は、コロナ収束後も引き続き高水準で維持されることが予想されています。

DXを支える人事施策と中高年社員の転進支援

Special Interview  
**企業の特長を実現する採用革新  
 コンコードエグゼクティブグループ  
 渡辺寿和**

vol.323

何を基準に  
派遣会社を  
選んでいますか？

これらの基準をすべてクリアした  
安心・安全な派遣会社を選ぶために  
優良派遣事業者認定制度があります。

**優良派遣事業者認定制度**

全国に3万社ある派遣会社の中で0.5%だけが取得！  
 法令遵守はもちろん  
さらに高度な取り組みを行う事業者を  
認定しています。

認定事業者は取引先選定にも優る申請要件と認定基準をのりあしています。

認定基準	認定率
1 法令遵守	82.9%
2 就業規則の整備	42.1%
3 就業先へのケア形成支援	54.7%

優良派遣事業者認定制度は、全国に3万社ある派遣会社の中で0.5%だけが取得！  
 法令遵守はもちろん、さらに高度な取り組みを行う事業者を認定しています。

認定基準

- 1 法令遵守
- 2 就業規則の整備
- 3 就業先へのケア形成支援
- 4 就業先企業へのケア形成支援
- 5 就業先企業へのケア形成支援
- 6 就業先企業へのケア形成支援
- 7 就業先企業へのケア形成支援
- 8 就業先企業へのケア形成支援
- 9 就業先企業へのケア形成支援

優良派遣事業者認定制度

一般財団法人 人材サービス産業協会  
 JPSA  
<http://jyryoban.jp>

# 派遣広報について

## ◆オンライン周知

日本の人事部バナー掲載

2022年1月～3月

日本の人事部  
人事正会員数 221232 人

『日本の人事部』とは 人事カレンダー クリップ一覧 ログイン 会員登録 (無料)

サービス検索 セミナー検索 資料・書式文例 Q&A 調査レポート ニュース インタビューコラム 人事辞典

新卒採用管理システム (ATS) の機能やトレンド・選び方～全国のソリューション企業一覧・おすすめ企業～  
HRソリューションの傾向と選び方 (01/24)

2021年12月度 派遣スタッフ募集時平均時給調査 (01/25)  
2023年卒大学生インターンシップ・就職活動準備実... (01/25)  
オミクロン株の感染拡大を踏まえた事業継続計画 (B... (01/25)  
『2022年 転職意識調査 vol.2』を実施 (01/25)  
企業人事部門アンケート 「ジョブ型雇用の実態調査... (01/25)  
パーパスだとか、カルチャーだとか (01/25)  
「衛生委員会」 テーマや開催日程はどう決める？ 第... (01/20)  
ヒューマンエラー防止対策の一つ、「声かけ」の絶... (01/24)

会員として登録すると、多くの便利なサービスを利用することができます。  
無料会員登録

#適正就労 #フォロー体制 #キャリア形成  
#コンプライアンス #トラブル予防

何を基準に派遣会社を選んでいきますか？  
安心できる派遣会社を選ぶために

新着コンテンツをもっとみる

ミニドラマで気づく職場のハラスメント

# 周知広報について

## ◆周知用ツールのご案内

リーフレット・クリアファイル・ポスターを制作配布。

通年で、追加のご希望も受け付けておりますぜひ、ご活用下さい

※本日のアンケートからもお申込み可能です

**優良派遣事業者認定制度**

何を基準に派遣会社を選んでいますか？

安心できる派遣事業者の選り取り  
優良企業との連携  
派遣先への貢献

派遣社員  
派遣先企業  
派遣先社

申請に必要な7つの条件

1. 法人格を有し、かつ、事業を営んでいること  
2. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
3. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
4. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること

5. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
6. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
7. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
8. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること  
9. 労働者派遣法に基づき、労働者派遣事業を営んでいること

調査結果

派遣先企業への認知度

51.4%

43.7%

24.0%

23.0%

16.4%

7.4%

28.6%

安心してできる派遣事業者を選ぶために  
優良派遣事業者認定制度

優

安心できる、信頼できる、派遣会社であること。  
その「事実」を示しています。

派遣先企業への認知度

51.4%

43.7%

24.0%

23.0%

16.4%

7.4%

28.6%

厚生労働省  
JHR  
一般社団法人 人材サービス産業協議会  
http://yuruyohaku.info

Legal Compliance, Risk Management, Education and Training, Information Management

安心してできる、信頼できる、派遣会社であること。  
その「事実」を示しています。

派遣先企業への認知度

51.4%

43.7%

24.0%

23.0%

16.4%

7.4%

28.6%

厚生労働省  
JHR  
一般社団法人 人材サービス産業協議会  
http://yuruyohaku.info

## 資料・ツール配布のご案内

### ◆周知用ツールについて

本年度、新ツールとして採用や登録活動で活用いただけるムービーを作成しました



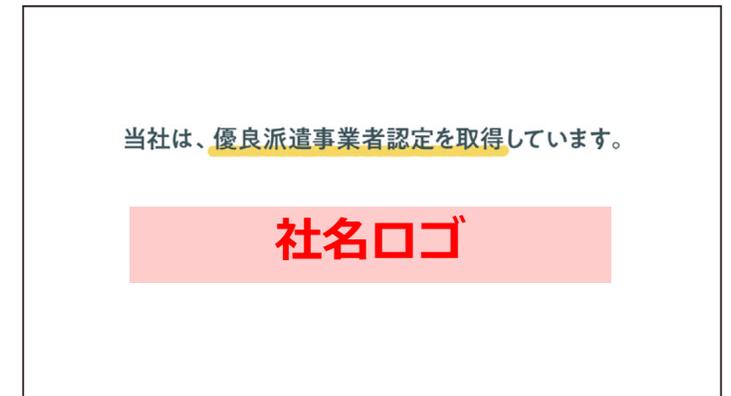
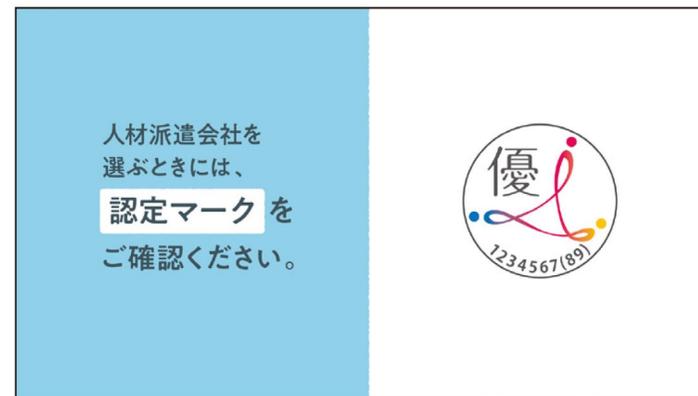
## 資料・ツール配布のご案内

### ◆周知用ツールについて

ご希望事業者様には、エンドロールに社名やロゴをお入れできます

(有料／16,500円 (税込) )

アンケート回答と合わせてお申込みいただけます



# 情報交換

## 情報交換

◆事業者様1社にパネリストとしてご参加いただきます

◆自己紹介をお願いします

- ①ご社名 認定取得年度や認定取得の理由など
- ②お名前 担当部署や優良派遣認定取得の際の役割など

## 情報交換

### ◆更新審査について

更新審査は、どのような体制で受審しましたか？（体制・担当など変更はありましたか？）

更新審査の準備や受信時に苦労した点や、留意した点などがあればお教え下さい

今回の審査で、訪問審査ではなくオンラインで選択した理由などありますか？

審査の準備や受信時に苦労した点や、留意すべき点などありますか？

実際のオンライン審査は、訪問審査と比べてどのような点が違いましたか？

### ◆周知広報について

認定取得のメリットはありましたか？ どのような点でありましたか？

各種周知ツールなどを活用していますか？ どのツールをどのように活用していますか？

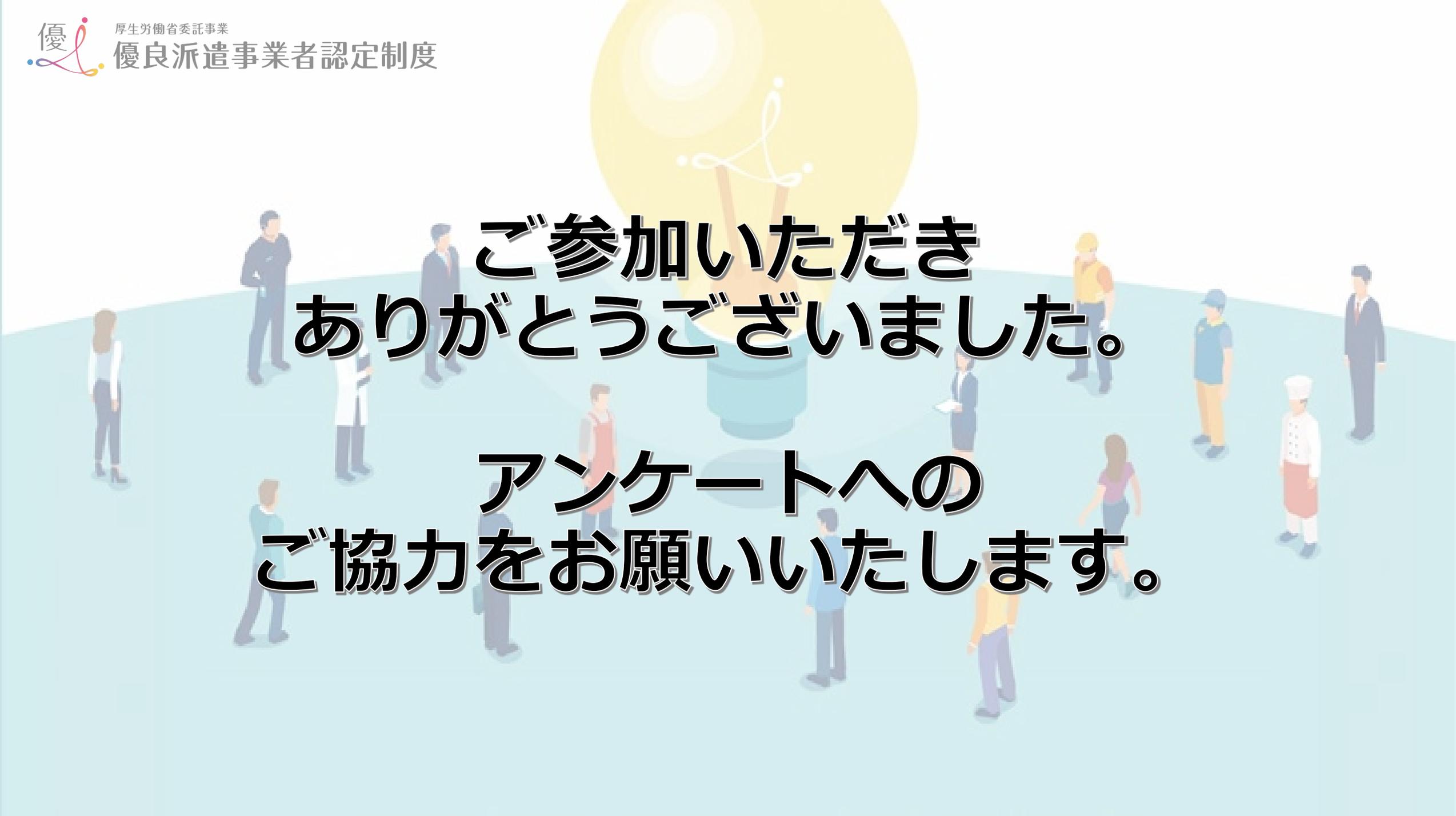
# アンケートご回答のお願い

本日のセミナーに関するアンケートで、  
以下のお申込みも受け付けております  
ご希望の方は、必ずアンケートにてご回答ください

- ① 周知ツール  
(パンフレット・クリアファイル・ポスター)
- ② TEXTBOOK・MANUALBOOK
- ③ 採用ムービー (社名ロゴ入れあり・なし)



<https://questant.jp/q/yuryo2021fu>



**ご参加いただき  
ありがとうございました。**

**アンケートへの  
ご協力をお願いいたします。**