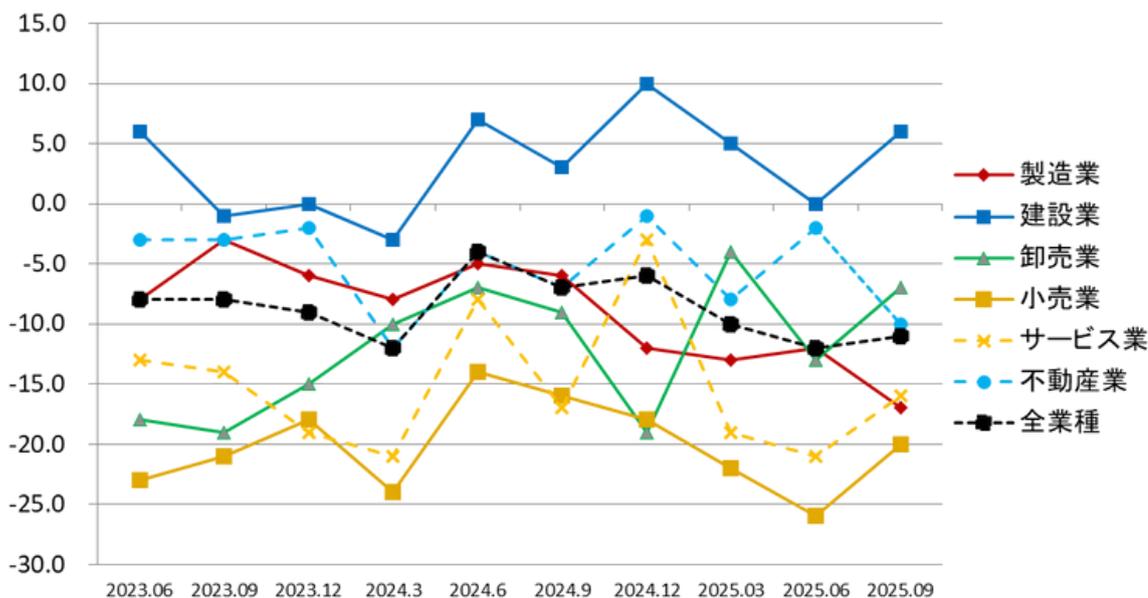


多摩地域の小規模企業 業種別業況判断DIの推移



※製造業・建設業は19人以下を、卸売業・小売業・サービス業は4人以下を小規模企業としています。出典：多摩信用金庫 多摩けいざいNo.114

注目の補助金・奨励金紹介



小規模事業者持続化補助金
補助率2/3 最大50~250万円



魅力ある職場づくり
推進奨励金
最大230万円



業務改善助成金
最大補助率4/5 600万円

業種	今回	変化
全業種	-11	1 ▲
製造業	-17	5 ▼
卸売業	-7	6 ▲
小売業	-20	6 ▲
サービス業	-16	5 ▲
建設業	6	6 ▲
不動産業	-10	8 ▼

リファラル採用のススメ

リファラル採用とは現在働いている従業員から紹介のあった友人や知人を採用する採用手段です。人手不足の深刻化や求人広告費の高騰など厳しい採用環境の中で、リファラル採用は小規模企業者にとって有効な採用手法であると考えられます。リファラル採用のデメリットとして、紹介した社員が退職した場合、連鎖的に退職が生じるリスクがあります。一方で、入社後の定着率が高いことや、採用コストが抑えられることなどメリットが大きいです。働きやすい職場環境の整備や従業員への紹介報酬制度の導入などで、リファラル採用に取り組みましょう。リファラル採用の導入や運用について、ぜひ商工会にご相談ください。



最近「カスタマーハラスメント」

（「カスタハラ」という言葉を耳にする機会が増えました。顧客からの行き過ぎた要求などが働く人の大きな負担となり、社会問題となっ
ています。東京都ではカスタハラ条例が施行され従業員を守るよう事業者への責任が明確になりました。**製造業**

下請けなどの企業間取引では、「取引優位性」を背景にしたハラスメントが発生しやすいです。具体的には過度な納期短縮や頻繁な仕様変更などが考えられます。対策として、取引基本契約書にカスタ



ハラに対する条項を設けることや、ホームページにカスタハラに対する取引ポリシーを掲載するなど、取引先と対等な関係を築く仕組みを作りましょう。

サービス業



サービス業では顧客との関係性が高いため、サービスを提供
する従業員に対して「暴言・威圧型」のハラスメントが発生しやすいです。具体的には、大声での叱責や人格を否定するような暴言などが考えられます。対策として事象が発生したら可能な限り二名一組で対応にあたりましょう。一人は話を聞き、一人は記録係にするなど安全確保と証拠を客観的に残すことができる体制

で対応しましょう。証拠確保には防犯カメラやボイスレコーダーも有効です。

小売業



レジの打ち間違えや、商品陳列の不備などが過度なクレームにつながる可能性があります。クレームが発生した場合、「不快な思いをさせてしまい、申し訳ございません」と感情に寄り添いましょう。一方で「ご迷惑をおかけし、申し訳ございません」は店の落ち度を認める言葉であり、安易な謝罪による不当な金銭要求につながるリスクがあります。謝罪の言葉を使い分けることで、二次被害を防ぐように心がけましょう。

建設業



契約範囲外での無償の追加工事や、手直しを執拗に要求するなど「過度な要求」のハラスメントが発生しやすいです。「言った／言わな
い」や「知らなかった」が理由となるハラスメントを防ぎましょう。対策として専門用語の活用に注意しましょう。専門用語は顧客に「説明を省略された」といった不信感などを抱かせ、カスタハラを誘発する引き金になることがあります。例えば「内法」「納まり」「はめ殺し窓」など専門用語を見積書等に記載する際には、説明文や図で示すなどの工夫をしましょう。



価格で選ばないファンづくりを



原価高騰等の影響で適正な価格転嫁が進んでいます。一方で価格転嫁により、顧客が離れてしまう不安があります。そこで値上げをきっかけに新たなファンを増やすような取組を行いましょ。具体的には通常価格を上げつつ、特定の優良顧客が得をする仕組み作りを取組みです。例えば、飲食店であれば「新メニューづくりに優良顧客を参加させる」ことや、美容室であれば「カットモデルをお願いする」など、顧客との関係性をより強めることでより高い信頼感が醸成できます。価格で選ばれることを避けて、共感する顧客を大切に、質の高いファンを増やしましょう。ファンづくりの取組みについての相談も、ぜひ商工会の相談会をご活用ください。