

ベルク、従業員の97%が支持したカスタマーハラスメント対策 店内接客時の名札の名前を非表示に

株式会社ベルク（本社：埼玉県鶴ヶ島市、代表取締役社長 原島 一誠、以下「ベルク」）は、企業におけるカスタマーハラスメント（以下「カスハラ」）対策の取り組みとして、2025年2月より当社の全店舗で従業員の名札を変更し、店内接客時の名前を非表示（STAFF表示）としました。

また、従業員同士のコミュニケーションの観点から、名札の裏面には名前を表示し、バックヤードでの作業時や休憩時においては、名札を反転して使用しています。



【表面】店内接客時の名札



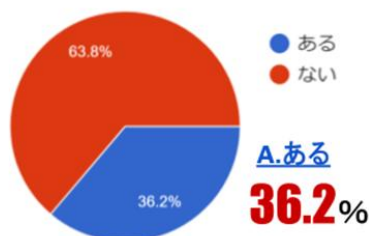
■従業員のプライバシーに配慮

近年、お客様によるカスハラ（執拗なクレームや過度な要求などの迷惑行為）やネットストーカー（SNSを利用した特定の従業員への付きまといや個人情報の拡散）が社会問題となっています。こうした行為による従業員の負担が増加し、安全確保が重要な課題となる中、当社では従業員のプライバシーを守り、安心して働ける環境を整備するために、名札の名前を非表示に変更しました。

■従業員のカスハラ実態調査と対策

当社で昨年実施した従業員へのカスハラの実態調査では、全体の36%の従業員がこれまでに理不尽な暴言や叱責、大声で怒鳴られる等のカスハラを受けたことがあると回答。さらに、「名札（名前表示）があることで嫌な思いをしたことがあるか？」の設問には、全体の23.6%が「ある」と回答し、特に、チェッカー（レジ）部門では、責任者の52%が「ある」と回答しました。また、従業員が会社に求めるカスハラ対策として、半数以上の方が「店内にカスハラ対策ポスターの掲示」と「名札の名前非表示」を望んでいる回答となりました。

◆従業員のカスハラ被害経験



◆従業員が求めるカスハラ対策

①店内にカスハラ対策ポスター掲示	67.0%
②名札の非表示（STAFFやイニシャル等）	51.0%
③カスハラ対応マニュアルの整備	41.0%
④カスハラ相談対応	35.3%
⑤全従業員へのカスハラ教育	25.0%
⑥管理者へのカスハラ教育	24.8%

これらの調査結果を受けて、当社では昨年11月より10店舗で店内接客時に名札の名前を非表示にした運用を開始しました。

<一般のお客様・報道関係者からのお問い合わせ先>

株式会社ベルク 人事教育部

TEL：049-287-1134（受付時間 平日9:00-18:00）

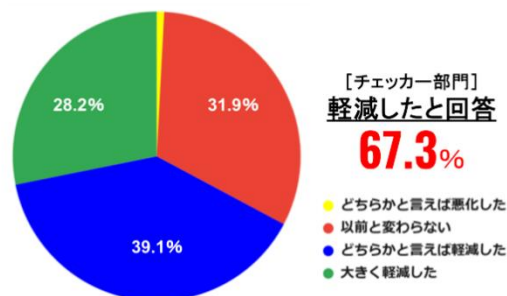
■先行導入した店舗の97%が今回の取組みを支持

10店舗で先行導入した結果、従業員の97%がこの取り組みを支持すると回答しました。（2025年2月・社内調査、回答数：973名）

また、チェッカー（レジ）部門の67%、従業員全体の57%が「精神的負担の軽減を実感した」と回答しています。

一方、「批判的な指摘があった」との回答は2%にとどまり、多くのお客様に受け入れられていることがうかがえます。また、昨今のカスハラ問題に対する企業の対応への理解が広がっていることも示されています。

◆名前非表示による精神的負担の変化



■フレンドリーな接客サービスの向上と快適なお店づくり

当社では今後もお客様の立場で考え、フレンドリーな接客を心掛けてまいります。お客様に対する接客のあり方がカスハラの発生に影響を与えることを認識し、従業員の接客スキルの向上に向けた社内教育を強化してまいります。

名札の非着用化については少数意見もありますが、当社では服装規定を緩和しており、一部の従業員が私服で勤務しているため、お客様に従業員であることを認識していただきやすいよう、名札の着用を継続いたします。

その他のカスハラ対策として、昨年7月に「カスタマーハラスメントに対する行動方針」を掲げ、店内にポスターを掲示するとともに、管理者向けの教育や相談窓口の拡充を進めてきました。

当社では、身だしなみの緩和や今回の取り組みを通じて、従業員が自分らしく、より安心して接客に集中できる環境づくりを進めています。今後も、お客様へのサービス向上と働きやすい職場づくりを両立し、快適なお店づくりに取り組んでまいります。

※カスタマーハラスメントに対する行動方針

<https://www.belc.jp/rule/customerharassment>

■スーパーマーケット「ベルク」とは

ベルクは、1959年埼玉県秩父市に「主婦の店」としてスタート。現在では関東エリアを中心に140店舗以上展開しています。



スーパーマーケット「ベルク」の特徴について

- 標準化された店舗フォーマット
→買い回りしやすい約600坪の売場と広い駐車場
- 効率経営によるローコストオペレーション
→売場や作業手順を統一化することで効率化を実現
- 自社物流センターの保有
→配送効率を高め、お求めやすい価格と安定した品質の商品を提供

■会社概要

会社名 : 株式会社ベルク
 代表者 : 代表取締役社長 原島一誠
 設立日 : 1959年5月
 本社所在地 : 埼玉県鶴ヶ島市脚折1646番
 事業内容 : 食品スーパーマーケット・チェーン経営
 公式HP : <https://www.belc.jp/>

< SNS情報 >

ベルク採用 公式Instagram : https://www.instagram.com/belc_saiyo/

ベルク採用 公式TikTok : https://www.tiktok.com/@belc_saiyo

< 一般のお客様・報道関係者からのお問い合わせ先 >

株式会社ベルク 人事教育部

TEL : 049-287-1134 (受付時間 平日9:00-18:00)