

イベントブース・催事運営マニュアル



< 運営実施前の心得 >



イベント実施における心得について

「イベント」、「催事」を行う上で最も大切なのはスペースを貸して頂ける施設、店舗様と我々 運営側、そして何よりお客様との信頼関係です。

店舗にご来店されるお客様へ自社サービスをご案内し、よりよいサービス提供を行う事が本来の「イベント・催事運営」の本質ですが、

自社商材のPR活動（営業）や売上に囚われすぎしてしまい、『過度な接客』や『悪質な接客』、また近隣の入居テナント様や店舗様へご迷惑をお掛けしてしまうケースも少なくありません。

スタッフへはしっかりと教育をしているといっても、現場一人一人が『催事運営の基本』を理解し、節度ある運営をしているとは限りません。

イベント、催事、は日々行っていくものですが、運営ルールを守らないスタッフが1人でもいればクレームやトラブルの基となります。

自分勝手な行動により、ルールを乱したり、お客様へクレーム、施設へトラブルを発生させてしまうと、信頼関係も崩れてしまう為、

今後イベント開催ができなくなってしまう恐れもあります。

お客様からみれば、我々 運営スタッフはイベント運営時には、『その店舗（施設）の従業員スタッフと同様』、同じ従業員として見られています。

その為、自分勝手な行動や、ルールを逸脱した行動をすることによって、大きなトラブルになってしまいます。

ショッピングセンターなどの場合は入居されているテナントもいらっしゃいますので、周りのテナントの営業妨害等にならないよう、

十分配慮し、必ず運営ルールを順守し、健全なイベント運営、催事運営をお願いいたします。

また、常に我々 運営スタッフはイベント運営時には『店舗（施設）の従業員スタッフ』と同様にみられているという意識を

常に持ち続け、『節ある接客』、『お客様対応』を心がけましょう。



<「イベント」・「催事」実施前の事前確認>



事前確認時のルール

 弊社の許可なく、直接店舗や施設への連絡は行わないようにお願いします。（直接の交渉、やりとりは禁止となります。）

 イベント実施において必要な情報については、事前に弊社からお送りする「イベント実施の基本資料」に記載しておりますので、ご確認の上、催事運営をお願いします。

< 記載事項 >

- ・フロアマップ
- ・催事スペースの情報（設営場所やお声かけ範囲、そのロケーションに関する注意事項など）
- ・入店、搬入経路
- ・駐車場の位置 等
- ・入店の仕方 等

 備品や駐車場の貸し出し等については、事前申請が必要となりますので、予め弊社までお問い合わせください。
注：実施日より7日前までに申請が必須となります。



実施資料が無い場合

スーパーやホームセンター等において一部「イベント実施の基本資料」が無い場合がございます。
（催事スペースも都度流動的に変更となる場合があります）

資料が無い場合は、店舗詳細を弊社担当より別途お伝えさせていただきます。

イレギュラー対応

店舗の意向や状況によっては、業者様へ「事前打ち合わせ」を行っていただく場合がございます。
その際はご理解とご協力の程お願いいたします。

イベント実施前には、弊社からお送りする
「イベント実施の基本資料」の内容をしっかりとご確認ください。



<入店口・搬入口について>



小売店（スーパー／ホームセンター）の場合



- 入店口は基本的に店舗の裏側（お客様駐車場や正面入口の裏側）にあります。
- 搬入口は入店口付近にあります。

注：正面入口からの搬入及び入店は禁止です！
必ず、バックヤードにて入店手続き後、資材の搬入をお願いします。

ショッピングセンターの場合



- ショッピングセンターの場合、小売店スーパーの入店口、搬入口とテナント（専門店）用の入店口と搬入口があり、それぞれ場所が異なります。

- 催事・イベント業者は『専門店入店口』『専門店搬入口』の利用となりますので、間違わないようご注意ください。

注：入店口と搬入口がそれぞれ離れた場所にある場合もございますので、事前にご確認ください。



< 入店フロー・退店フローについて >



入店時間のルール



入店時間は『イベント開催時刻の1時間前には必ず入店』をするようにお願いします。（設営時間を考慮し、入店をする事！）

注：電車遅延や交通状況なども考慮し、遅れないように出発をお願いします。

注：万が一、止むを得ない諸事情により、遅刻してしまう場合は必ず、責任者に報告の上、
弊社Venture Lab.株式会社の各担当まで必ず連絡を入れるようにお願いします。（06-6341-0400または担当の携帯まで）

補足事項

万が一弊社事務所や担当に連絡がつかない場合は、
直接店舗へ連絡をいれ、「遅れる旨の謝罪」と「遅れる理由」をお伝えするようにお願いします。



入店時・退店時の管理名簿

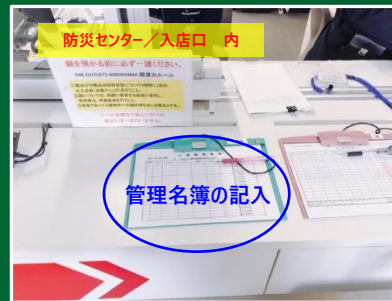


管理名簿には、「会社名」「氏名」「入店時間」「連絡先」の記入が必要になります。（退店時は退店時間の記入も必須）

警備員・担当の指示に従い、所定手続きをお願いします。



入店フロー及び退店フロー



入店時 ⇒ ① 入店口（防災センター）より入店。

② 管理名簿に必要事項の記入。

③ 入店バッジの着用。

退店時 ⇒ ① 入店バッジの返却。

② 管理名簿に必要事項の記入。

③ 入店口（防災センター）より退店。

※退店時はカバンの手荷物チェックをお願いします。

注：入店したら、常に入店バッジを見えるところに着用するようにお願いします。（入店許可証は、首から下げるタイプとバッジタイプがあります）

挨拶

 入店時・退店時は必ず専門店事務所へ出向き、ご担当者様へ挨拶をお願いいたします。

挨拶例：「おはよう御座います。本日、〇〇のイベントでお世話になります、株式会社●●の●●と申します」
「本日は1日どうぞ宜しくお願いいたします」 等

「本日はありがとうございました」
「次回もどうぞ宜しくお願いいたします」 等

**挨拶は元気よく行い、
ご担当者様と信頼関係をしっかりと築いていきましょう！**



< 搬入搬出について >



搬入・搬出時の注意事項

- ① 資材の搬入は入店手続き完了後に行ってください。（入店手続き前は禁止！）
- ② 搬入時、搬出時は搬入台車を利用し、資材を運んでください。
注：搬入台車をお借りできない場合も御座います。（事前にご確認をお願いします）
- ③ 台車をお借りする場合は、防災センター常駐の警備員またはご担当者様に確認を行ってください。
搬入台車に一遍に荷物を積み込みすぎないこと！（積荷の高さは160cmまで）
常に周りの状況を確認し、安全に運搬するようにお願いします。
注：台車は押さない！引いて運ぶこと！
注：台車の牽引は2名以上で行うようにお願いします。
- ④ 搬出時に搬入口シャッターを開ける際は必ず警備員の立ち会いのもと開錠をお願いします。
- ⑤ 搬入口は利用にあたって時間が制限されている場合があります。
ご利用いただけない時間帯については事前に確認してください。
- ⑥ 搬入は、事前に搬入経路、催事開催場所を確認し、安全且つ速やかに搬入作業を進めてください。
- ⑦ 積荷が下ろせたら、速やかに車両を移動させてください。

カート車使用方法



* 遵守事項 *

- 👉 台車は2名以上で移動させる事！
- 👉 台車に資材を積みすぎない事！
- 👉 台車は押さず、引いて利用する事！
- 👉 台車は一度に複数の台車利用は禁止！
- 👉 台車は必ず店舗に利用許可をとる事！



搬入エレベーター利用注意事項



搬入エレベーターは資材を運ぶ際に使用し、
「人だけの乗り降り」は行わない様にお願いします。



<運営について>



設営について

設営については、基本的に店舗の開店時間と同時刻までに設営を完成させる必要があります。
開店後の設営はお客様とのトラブルになる可能性が（搬入時にぶつかってしまう等）ある為、原則禁止となります。
設営完了後は店舗担当者に設営状況を**必ず確認**していただくようお願いいたします。



設営時の注意事項

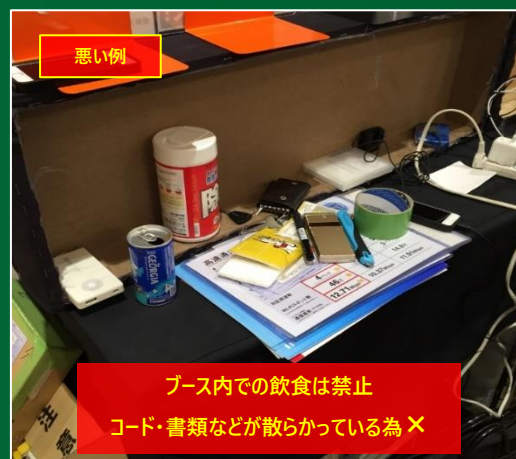
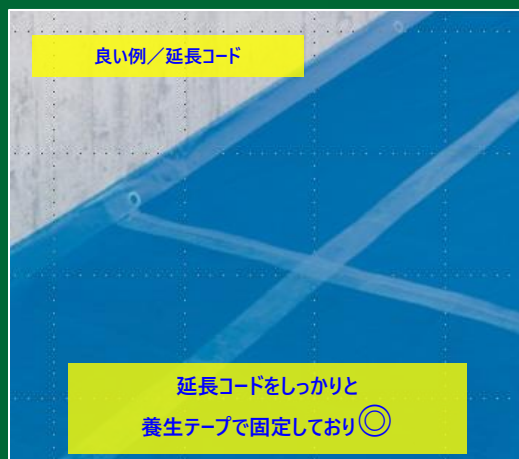
ブース作りは常に綺麗に！

- ① お客様は常に様々な方向からイベントを見ている。誰が見ても綺麗な売り場作りを心掛けましょう！
- ② POP等が最新のものかどうか確認しましょう！
- ③ POP類の手書きを使用していないか確認しましょう！ ※手書きPOPは原則禁止となります。しっかりラミネートされた綺麗なものを使用しましょう。
- ④ 個人情報や顧客情報などが散乱していないか常に確認をしましょう！
- ⑤ 盗難にあうといけない在庫や備品、財布など貴重品などが近辺に放置されていないか常に確認しましょう！
- ⑥ タペストリー高さや設営範囲等、ルールを守れているか確認しましょう！
- ⑦ お客様の通行導線を塞いでいないか確認しましょう！
- ⑧ 防火シャッターなどが資材などで塞がれていないか確認しましょう！
- ⑨ 電源を利用の場合は、延長コードをしっかりと養生テープで固定しているか確認しましょう！
※お客様がつまづかない様に、しっかりと全てしっかりと覆い、テーピングをお願いします！
- ⑩ 壁などにPOP類を貼ったりしていないか確認しましょう！ ※施設共有部へのPOP貼り付けは禁止です。“塗装剥がれ”等は損害賠償となります。
- ⑪ 音響設備を使用する場合は、音量が大きすぎないか確認しましょう！
※原則音響設備の使用は禁止ですが、事前に施設ご担当者様へご確認いただき許可頂いた場合のみ利用可能です。
- ⑫ バックヤードが丸見えになっていないか確認しましょう！
※バックヤードも売り場意識を持ちましょう。お客様から見える場合はタペストリーなどで覆い、見た目を綺麗にしておきましょう！
- ⑬ 持ち込み資材は十分足りているか確認しましょう！ ※テーブルクロスは必須資材となります。テーブルむき出しは汚く見える為、テーブルクロスを活用しましょう！

左記は全て禁止事項となります。
ルールを順守し、綺麗なブース作りをお願いします！！



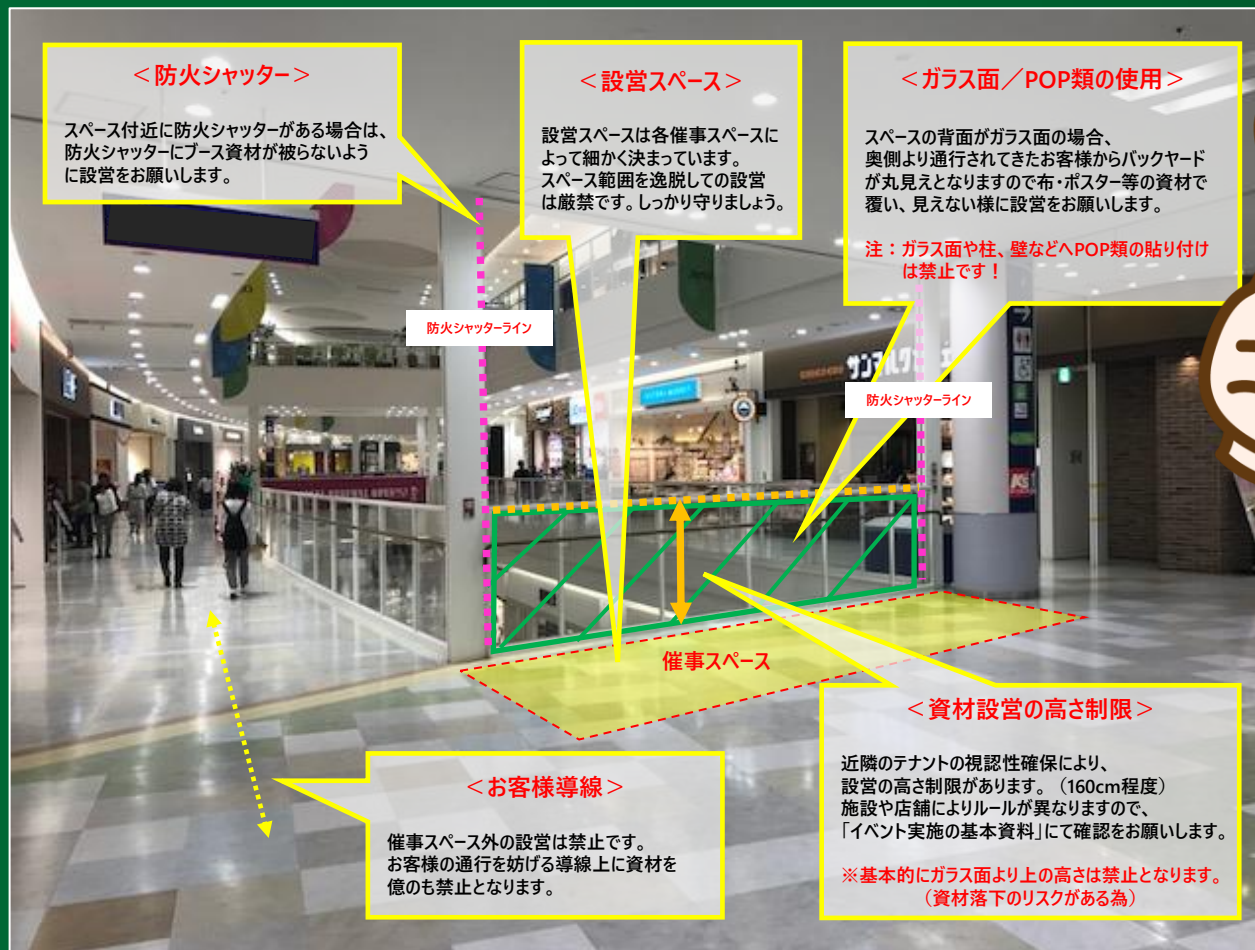
設営の例



是非、参考に見てみてください！

ブース設営が綺麗な方が、
お客様も親しみやすく、興味をもってくれます！

設営に関する基本ルール



check

<コロナ対策について>



コロナ対策について

イベント・催事を運営する上で『**コロナ対策**』が**必須**となっています。

対策を講じていないと、店舗より運営をお断りされる事もあります。

ご来店されるお客様へもしっかりと安心してサービス提供できるよう下記の対策は必須で行いましょう！

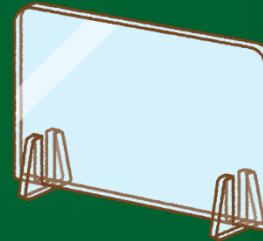
👉 **稼働前の体温チェック**



👉 **スタッフのマスク着用**



👉 **アクリル板の設置**



👉 **消毒液の設置**



コロナ感染疑いに関する注意事項

稼働前の体温チェックは自宅を出る前に必ず実施するようにお願いします。
 熱が37度を超えている場合、体調がすぐれない場合、**コロナ感染の疑い**が少しでもある場合は、
 速やかに上長へ報告し、『**休暇**』をとり、『**保健所へ連絡**』⇒『**PCR検査**』を受けるようにお願いします。
ブース現場にてコロナ感染疑い等が発覚した場合は、施設にて『館内消毒』等を実施し、館内消毒費用等を請求される恐れがあります。（クラスターやテナント等の営業が閉鎖した場合は、損害賠償請求の可能性もあります）※発生事例有
 トラブルにならない為にも、個人個人の意識がとても大切になりますので、徹底をお願いします。



<身だしなみについて>



身だしなみの注意点について

現場責任者様は**運営開始10分前**に『朝礼』を行い、**見出しなみのチェック**、**当日の目標や運営ルールの確認**、**注意事項の共有**を行いましょ。

注：当日運営に関わる全スタッフへしっかりと共有を行うようにお願いします。

また、**開店時刻数分前（3分～5分前）**より**立礼**をするようにお願いします。（施設によりルールが異なります）

お客様が入店された場合は店舗・施設の従業員様同様、お客様に元よく挨拶しましょ！



身だしなみ基本事項

男性スタッフ

- 【髪の毛】 ▶ 清潔感ある髪型（髪はまとめましょ）
※ 茶髪・ロン毛・寝ぐせ禁止！
※ 奇抜なヘアスタイル禁止！
- 【ピアス】 ▶ 禁止！
- 【爪】 ▶ 爪は短く清潔感のあるように！
- 【髭】 ▶ 髭は禁止！ 必ず剃ってくること！

女性スタッフ

- 【髪の毛】 ▶ 清潔感ある髪型（髪はまとめましょ）
※ 巻き髪、過度な茶髪は禁止！
※ 髪が長い女性は髪を束ねる等対策をお願いします。
- 【ピアス】 ▶ 原則禁止。シンプルなものOK。
派手で無い常識的なものはOK。
- 【爪】 ▶ ネイルはOKだが、派手すぎるネイルは禁止！
- 【化粧】 ▶ 過度な派手目の化粧は控える事！

上記以外にも、スーツがシワシワで無い、靴や制服は汚れていないか、
服装はスタッフで統一出来ているか、しっかりと確認を行い運営にあたってください。



身だしなみの参考例



スーツスタイルの場合はスーツスタイルで統一、
制服があれば制服で服装は全スタッフ統一しましょう。
また、**必ず『入店証』は見える位置に身につける**ようにお願いします。



<運営について>



お声かけ（キャッチ）について

お声掛けは元気に笑顔で行いましょう！

お客様に無視されたり、スルーをされても笑顔で挨拶をして見送る事を心がけてください！

注：お客様は普通に買い物にいられていたり、違う目的でいられています。

お客様にスルーをされたり、無視をされた際に「舌打ち」をしたり、「暴言」を吐き、大きなトラブルになるケースもあります。
（悪質な場合、即日撤収をしていただく場合があります。）

要注意！！

お声かけの注意事項

お声かけに関する基本事項

- ① 元気に明るくお声かけをしましょう！
- ② お声かけ時はお客様の目をしっかりとみて行きましょう！
- ③ 過度なお声かけ、追跡行為、呼び止めは厳禁です！
- ④ 施設より指定されているスペース外でのお声かけは厳禁です！
- ⑤ テナントに立ち寄ろうとしているお客様やテナント顧客様（商品をご覧になっている等）お客様へのお声かけも厳禁です！
- ⑥ お客様が不快に感じられる言動、行為は厳禁です！
- ⑦ 歓楽街にみられるような軽い、チャラついたお声かけは厳禁です！
- ⑧ 「もらいましたか」など誤解を招くお声かけは厳禁です！
- ⑨ お客様の通行を妨げる行為は厳禁です！（導線を塞ぐ行為、厳禁！）
- ⑩ 『エスカレーター-昇降口付近』『店舗出入口付近』『エレベーターホール』での待ち伏せ行為は厳禁です！

お客様へ威圧間を与えない様、
 快くお話を聞いて頂ける姿勢で接客をお願いします。



お声かけ（キャッチ）範囲について

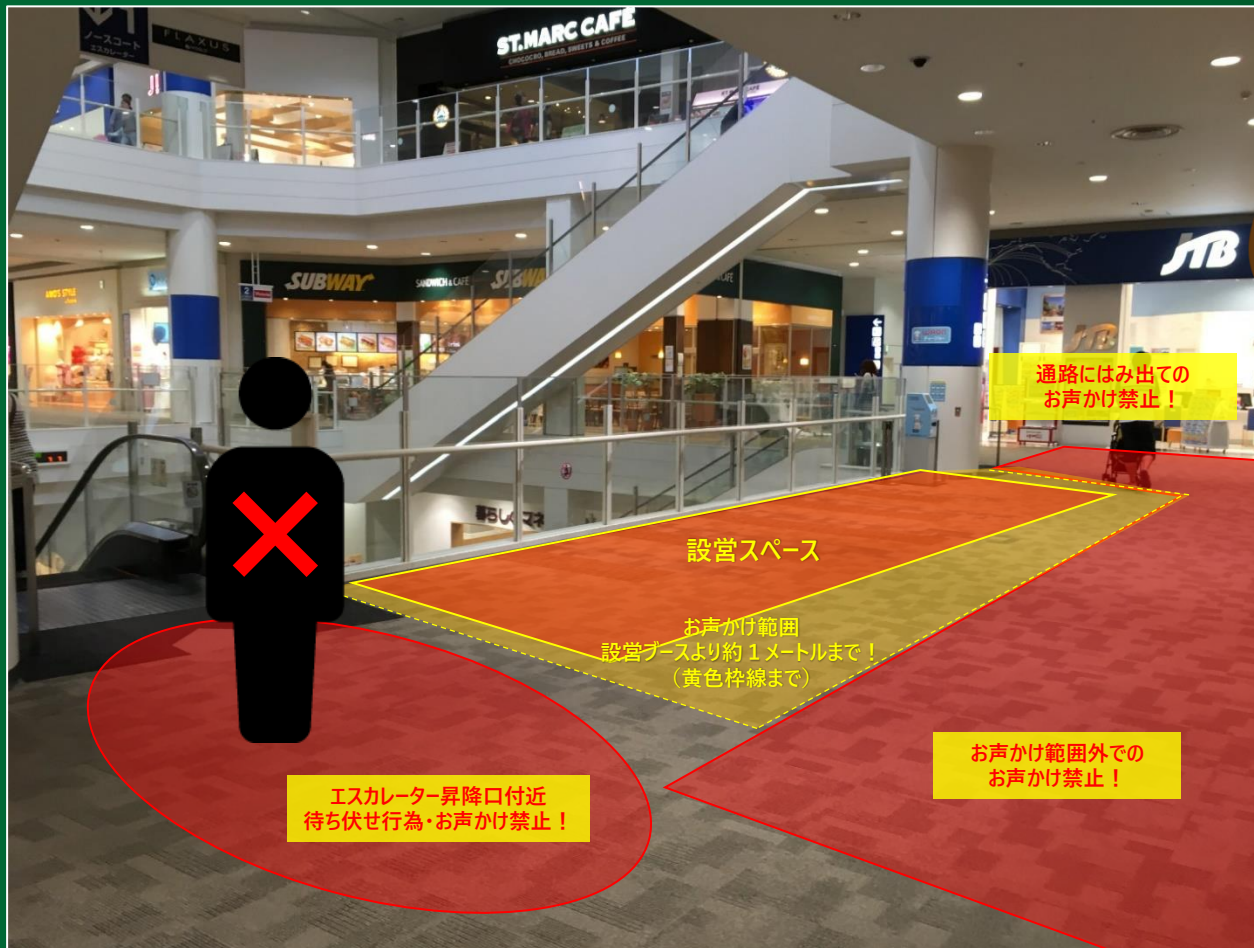
注：下記ルールを逸脱し、クレームへ発展してしまうケースが再見されますので、特にご注意ください！

お声かけ範囲について、範囲を守らずに運営している事でクレームやトラブルが多発しております。

お声かけ範囲はブース設営範囲より1メートル前後となります。

範囲を逸脱しお声かけを行ったり、テナントの商品を見ているお客様へお声かけしたりするのは厳禁です。

エスカレータ昇降口付近やエレベーターホール、店舗出入口付近等で『待ち伏せ行為』や『お客様導線を塞ぐ行為』も禁止となります！



音響設備の使用について

注：下記ルールを逸脱し、クレームへ発展してしまうケースが再見されますので、特にご注意ください！

音響設備の使用は施設により可能な場合と使用禁止場合があります。

基本的にNGとなる施設が多い為、**音響設備の利用希望がある場合は必ず事前に確認**をお願いします。

事前確認が無い場合は音響設備利用は一切禁止！

近隣テナントへの配慮について

音響設備を使用すると『音量が大きい、うるさい』など周りのテナントへ迷惑をかけてしまうケースがあります。

音響設備利用になる場合は、音量に十分注意し、テナントへの配慮をお願いします！



テナントに迷惑をかけるなら
営業停止だ！



休憩・飲食・喫煙・トイレについて

休憩は必ず施設にて指定された場所で行うようにお願いします。指定場所は基本的にバックヤード側『従業員用休憩スペース』となります。

売り場や店頭側にあるお客様用トイレや喫煙スペースの場所は使用厳禁となります！

売り場、ブーススペース内やその付近での飲食行為は厳禁！

その他注意事項について

ショッピングセンターの専門店街や大型スーパー等にあるフードコートを利用したい場合や専門店の飲食店街を利用されたい場合については、売場に出た段階で『入店証を外し』、『制服を脱ぎ』、『一般のお客様に紛れご利用』していただくようお願い致します。

注：売場からバックヤードに戻る際は、入店証を必ず着用するようにお願いします！
その他、休憩室や喫煙所等での『大きな声で談笑』、『個人情報のやり取り』、『お客様の愚痴』、『その他モラルの無い行動』は厳禁です。

バックヤードでは専門店スタッフ等や関係者スタッフとすれ違った際には元気よく挨拶をしましょう！

注意！



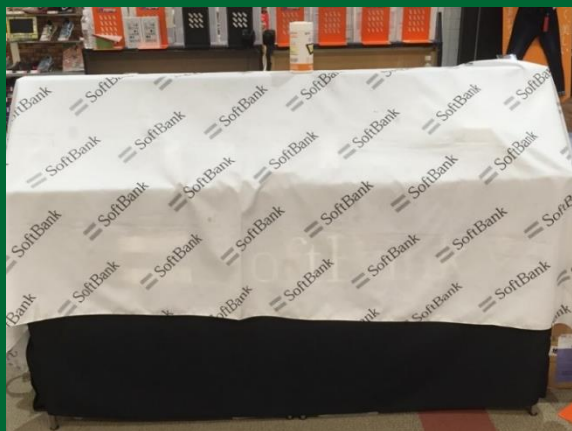
バックヤード従業員食堂・休憩スペース・喫煙所



<退店について>



資材撤収について



- ① 退店時は、ブースをコンパクトにまとめ、クロスをかける等し、**備品関係がお客様から見えないように片付け**をお願いします。
- ② 個人情報を取り扱っている場合は、**個人情報の書類関係等がブースに残っていないかの確認を行い、必ず持ち帰るよう**お願いします。
- ③ 在庫など資産になる物も必ず持ち帰るか、予めバックヤード（倉庫）の貸出のご相談などをお願いします。（**当日の相談はNG**）
※紛失されても責任は負いかねます。
- ④ **充電コードをご利用された場合は、必ず抜いて帰るよう**にチェックをお願いします。



ブーススペース周りのゴミ処理について



- ① 退店時は、**ブース周りにゴミが落ちていないか、確認、清掃**をお願いします。
- ※開催している日は毎日行うようお願いします。
- ② **館内のゴミ箱やバックヤード側のゴミ箱のご利用は厳禁となりますので、ゴミは必ず持ち帰るよう**お願いします。
- ※ゴミをそのまま捨ているのを発見した場合は以後開催できなくなる場合があります。



< 最後に >

最後まで本マニュアルをお読みいただきありがとうございます。冒頭に申し上げました通り、

「イベント」、「催事」を行う上で最も大切なのはスペースを貸して頂ける施設、店舗様と我々運営側、そして何よりお客様との信頼関係です。

店舗にご来店されるお客様へ自社サービスをご案内し、よりよいサービス提供を行う事が本来の「イベント・催事運営」の本質ですが、

自社商材のPR活動（営業）や売上に囚われすぎしてしまい、『過度な接客』や『悪質な接客』、また近隣の入居テナント様や店舗様へご迷惑をお掛けしてしまうケースも少なくありません。

スタッフへはしっかりと教育をしているといっても、現場一人一人が『催事運営の基本』を理解し、節度ある運営をしているとは限りません。

イベント、催事、は日々行っていくものですが、運営ルールを守らないスタッフが1人でもいればクレームやトラブルの基となります。

自分勝手な行動により、ルールを乱したり、お客様へクレーム、施設へトラブルを発生させてしまうと、信頼関係も崩れてしまう為、

今後イベント開催ができなくなってしまう恐れもあります。

お客様からみれば、我々運営スタッフはイベント運営時には、『その店舗（施設）の従業員スタッフと同様』、同じ従業員として見られています。

その為、自分勝手な行動や、ルールを逸脱した行動をすることによって、大きなトラブルになってしまいます。

ショッピングセンターなどの場合は入居されているテナントもいらっしゃいますので、周りのテナントの営業妨害等にならないよう、

十分配慮し、必ず運営ルールを順守し、健全なイベント運営、催事運営をお願いいたします。

また、常に我々運営スタッフはイベント運営時には『店舗（施設）の従業員スタッフ』と同様にみられているという意識を

常に持ち続け、『節ある接客』、『お客様対応』を心がけましょう。

**現場に立つスタッフ一人一人が意識し、ルールを順守する事で、
クレームやトラブルを防ぐことができます。**

