

イベントブース・催事運営マニュアル

クレームの抑止に向けて

目的

<継続したイベント出店に向けて>

本資料は皆様がイベント催事でしっかりと実績を築き上げ継続してイベント出店を行えるようにするものです。

基の資料となる「イベントブース・催事運営マニュアル」において特に注意して頂きたい項目とそれに付随した過去のクレーム事例を例に挙げております。

クレームの内容、発生原因、その結果を理解頂くことで催事運営のルールを守ることの重要性をご理解いただけると幸いです。

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」「イベントブース・催事運営マニュアル」の内容を印刷しておくなど、

実際にブースで稼働される方、全員がご確認頂けるような環境整備をお願い致します。

<入店・退店について>

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。

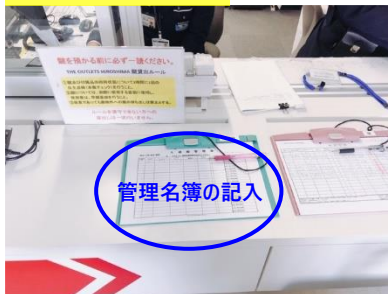


入店フロー及び退店フロー

防災センター／入店口



防災センター／入店口 内



着用イメージ



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 入館証の着用。

退店時 ⇒ ① 入館証の返却。

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、常に入館証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

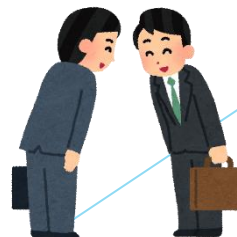


入店時・退店時は必ず専門店事務所へ出向き、ご担当者様（店長様 責任者様）へ挨拶をお願いいたします。

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

「本日はありがとう御座いました」
「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！**



過去トラブルの事例

○無断遅刻によるトラブル事例

【発生店舗】 大型商業施設

【トラブル内容】 予定していた入店時間（準備時間）になってもイベント業者が来ない。
確認事項もあるので待っているのにどうなっているのかと、施設のご担当者様より弊社に入電。
急いで状況確認すると道路が混んでいて到着が遅れているとのこと。

【結果】 状況を施設側にお伝えし、謝罪、今後はしっかりと事前にご連絡するとお約束。
施設の開店時間までに準備完了できる時間だったので改めて開催の許可を頂きました。

【発生理由】 営業開始の時間までには間に合うだろうとの判断をしてしまい状況の報告が漏れていました。

○搬入、手続きなどのルールを甘くみたことによるトラブル事例

【発生店舗】 大型食品スーパー

【トラブル内容】 知らないうちに勝手にイベントが始まっていた。
防犯カメラを見返したらお客様入口から入ってそのまま準備して、挨拶もなく運営している。
非常識も甚だしいのですぐに撤退してほしい。

【結果】 店長様の温度感が下がりず即時撤退、以後出禁となりました。

【発生理由】 一人稼働のブースで入店するスタッフが運営のルールの重要性を理解していませんでした。

< 搬入搬出について >

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：原則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。

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。

過去トラブルの事例

○安全確認を怠ったことによるトラブル事例

【発生店舗】 大型商業施設

【トラブル内容】台車に積んでいた荷物が崩れ、施設の備品を破損してしまった。（物損事故）

【結果】 全額弁償

【発生理由】 営業時間に間に合わせようと急いでおり、台車に荷物を詰めすぎた上に早歩きで移動していました。

○搬入、手続きなどのルールを甘くみたことによるトラブル事例

【発生店舗】 中型商業施設

【トラブル内容】搬入口にある台車を勝手に使われていると、テナントに入っているスーパーの店長からクレームが入っている。

【結果】 次回以降、指定の台車を使うように施設担当者から直接指導がありました。

【発生理由】 借りていい台車かどうか、その場での確認作業を怠っていました。



要注意！！

<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。



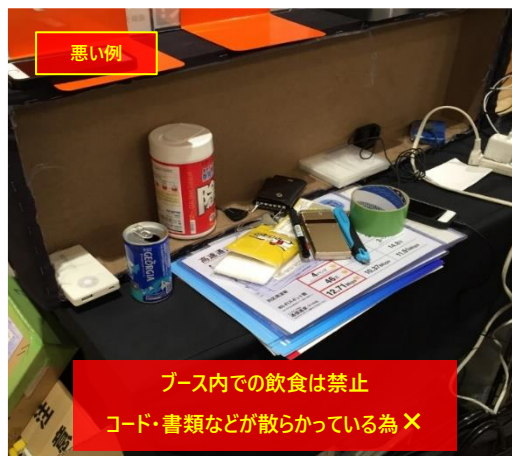
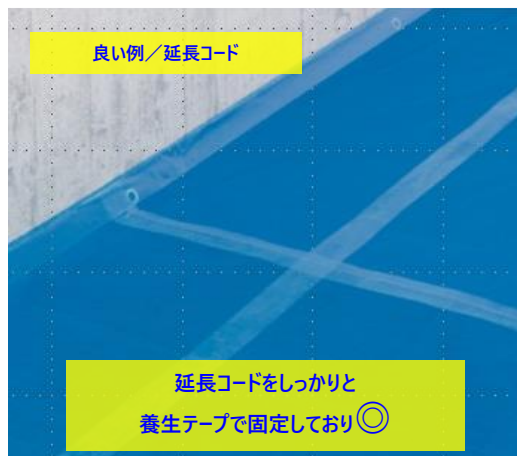
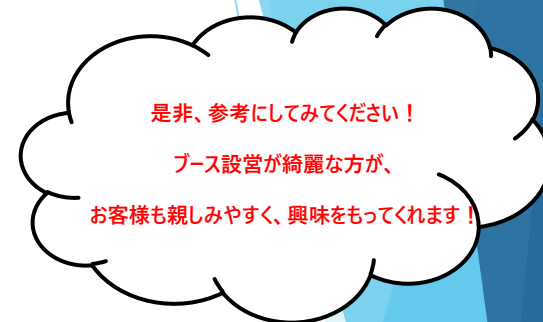
設営時の注意事項

ブース作りは常に綺麗に！

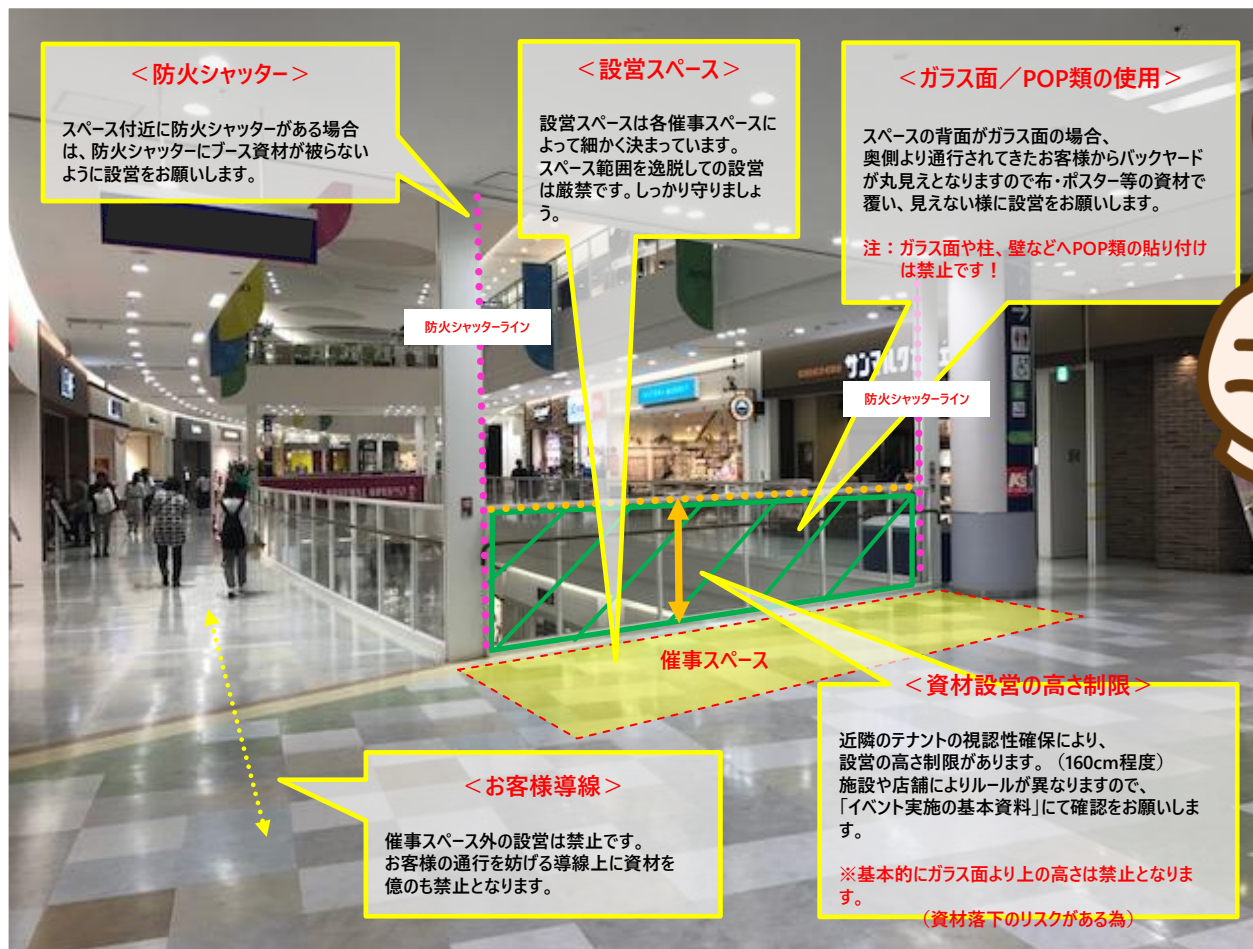
- ① お客様は常に様々な方向からイベントを見ています。誰が見ても綺麗な売り場作りを心掛けましょう！
- ② POP等が最新のものかどうか確認しましょう！
- ③ POP類の手書きを使用していないか確認しましょう！※手書きPOPは原則禁止となります。しっかりミネートされた綺麗なものを使用しましょう。
- ④ 個人情報や顧客情報などが散乱していないか常に確認をしましょう！
- ⑤ 盗難にあうといけない在庫や備品、財布など貴重品などが近辺に放置されていないか常に確認しましょう！
- ⑥ タペストリー高さや設営範囲等、ルールを守れているか確認しましょう！
- ⑦ お客様の通行導線を塞いでいないか確認しましょう！
- 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



設営に関する基本ルール



過去トラブルの事例

○施設のルールを無視したことによるトラブル事例①

【発生店舗】 大型商業施設

【トラブル内容】3階の吹き抜け横で出店していた際、展示していた訴求物のバランスが崩れ階下に転落。
あわやお客様に接触するところだった。

【結果】 弊社と実施業者の責任者で施設への謝罪はもちろん、
接触しそうだったお客様にも謝罪訪問を行いまいした。

【発生理由】 倒れることはないだろうと、普段使っている訴求物をそのまま流用していて
安全面への配慮が不足していました。

○施設のルールを無視したことによるトラブル事例②

【発生店舗】 ホームセンター

【トラブル内容】スペースをオーバーし勝手にブース展開。
さらに防火シャッターのラインに備品を展開していた。

【結果】 店長が現場で注意しその場で修正。

【発生理由】 少しでも広く使いたいののでこのくらいいいだろうと勝手に広げていた。

<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う。

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、お客様に元氣よく挨拶しましょう！



身だしなみ基本事項

男性スタッフ

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

女性スタッフ

- ▶ 清潔感ある髪型（髪はまとめましょう）
※ 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。
- ▶ 原則禁止。シンプルなのはOK。
派手で無い常識的なものはOK。
- ▶ ネイルはOKだが、派手すぎるネイルは禁止！
- ▶ 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か、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。

「私服で働いている」「お客様と見分けがつかない」という声が非常に多いです。
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。

過去トラブルの事例

○服装の指摘

【発生店舗】 総合スーパー

【トラブル内容】現場責任者と思われるスタッフが裸足にサンダルというようなラフすぎる格好で催事を行っている。
また接客を行うような態度ではない。

【結果】 イベント終了後に発覚。服装だけではなく、接客態度に関してもお客様の声が多数あったこともあり
今後該当業者は出禁。

【発生理由】 責任者の方はいくつかの現場を臨店しており、接客もしないのでラフな格好でいいだろうと、
動きやすい恰好で来店されていた。

○入館証未返却

【発生店舗】 総合スーパー、ホームセンターなど

【トラブル内容】入館証が返却されていない

【結果】 閉店後に発覚。該当スタッフには返却のため22：00過ぎに
施設の防災センターに再訪問して返却と謝罪を行う。

【発生理由】 入館証をかばんに入れっぱなしにして業務しておりそのまま失念。



要注意！！

<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来られていたり、違う目的で来られています。

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

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

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！



過去トラブルの事例

○キャッチクレーム

【発生店舗】 全施設で多数発生

【トラブル内容】 < 施設側からよくある声 >
ブーススペースを逸脱してキャッチしている
通路をふさいでキャッチしている
近隣店舗で買い物しているお客様に声をかけていて店舗スタッフからクレームが出ている

< お客様からよくある声 >
いらないと言っているのに無理やりノベルティを渡してくる
店内のブースを離れ外の駐車場までお客様の後を追いかけている
無理やり個人情報聞き出された

【依頼事項】 非常に多くの施設から声が上がる案件です。
発生した時点で撤収させられたり、その時は注意がなくても次回入店禁止になるなど
重い判断を受けることが非常に多いです。

クレームの中でも一番多い案件です。

「自社は大丈夫」と思わず、最大限に注意して頂きたい内容です。

過去トラブルの事例

【発生店舗】

食品スーパー

【開催イベント】

携帯電話PR

【クレーム内容】

・キャッチ範囲の逸脱

派遣スタッフの一人がブースを大きく離れ、お客様を駐車場まで追いかけて営業していた。
複数のお客様からお声が上がっている。

・開始挨拶なし

設営後、店舗店長にブース責任者による挨拶がなく勝手に営業を開始していた。

【結果】

主催した携帯ショップに関しては即時撤退、**2か月先まで決まっていた開催店舗でのイベントもすべて中止、このショップは今後出禁**と店長から厳しく通達されています。

たった一人の行動が全体に大きく影響を与えてしまいます。

**現場の責任者だけではなく、入店するスタッフ全員が
「クレームが発生したらどうなるか」を理解し、勤務してください。**



○不適切な営業（営業トーク）

- 【事例】 ウォーターサーバーの営業で他社の製品、サービスを貶める言い方
- 【トラブル内容】 今使っているウォーターサーバーのメーカーを伺い、「高い」「壊れやすい」「汚れる」など、否定的な文言で煽られたと、自分が使っている製品を悪く言われ、非常に不快になったと店舗に連絡。
- 【結果】 該当店舗での再出店は不可。
- 【発生理由】 楽なトークとして使っており、お客様の心情に配慮が足りなかった。

○不適切な営業（ポスティング）

- 【事例】 投函不可の団地、マンションにチラシを投函
- 【トラブル内容】 イベント時に開催店舗の周辺団地にポスティングを実施。
投函不可の貼り出しがあったにも関わらず、問題ないだろうと投函したところ
住民から開催店舗にクレームの連絡。
本部責任者がご自宅まで謝罪訪問をする結果になった。
- 【結果】 該当業者は施設出禁

営業中心、数字だけを追うマインドはクレームを起こしやすいです。

お客様への配慮をおろそかにしないようにしましょう。



要注意！！

<法令遵守について>

法令遵守について

法令遵守

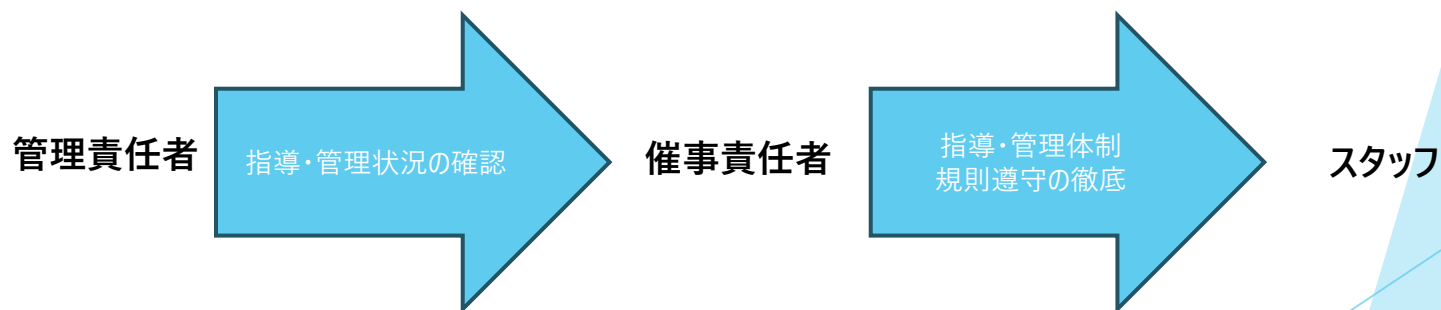
営業として、実績を出すことが重要であることは理解していますが、決められたルール（法律）の中、健全な運営を常に心がける必要があります。1件の不正がどれだけ重大な事が理解して営業することが大切です。

不正をした事で企業価値、信用低下、法的処置、損害賠償など損害は計り知れません。
不正を含む100件の実績よりも1件のクリーンな実績の方が重要です。

業種、業態によって遵守すべき法律は異なりますので各々で確認が必要です。

不正抑止の基本的な考え方

不正抑止のために、日ごろからスタッフに対してどういうことを行ったら 不正になるのか、また起こさないための意識付けが必要となります。スタッフ自身の利益目的以外の「悪いとは分かっていたがついやってしまった」という過失案件の発生を防止するため、**スタッフ間での相互チェックや注意喚起を行える体制を構築していきましょう。**



上記に加え「相互チェック」で不正を起こさせない管理体制を構築してください

不正案件の当事者への処分

故意・過失を問わず 損害が起きた場合は被害を受けたお客様や、損害を生じた企業より損害賠償請求される場合があります。また個人への損害賠償請求/刑事事件への発展など、損害は計り知れないものとなります。

法的処分

- ・罰金の支払い
- ・懲役刑の場合、刑務所で服役

損害賠償請求

- ・キャリア/会社からの請求
- ・事件でSHOPが閉店した場合、同僚からの請求

風評

- ・世間からの風評、精神的ダメージ
- ・逮捕された場合は実名/住んでいる住所(番地以外)の公表



人事処分

- ・懲戒解雇の可能性有り

失職

- ・会社からの人事処分による失業

再就職困難

- ・懲戒解雇履歴により再就職が困難に

不正契約、不正行為は犯罪です。

全員で意識することで撲滅させましょう。

<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、『節度ある接客』、『お客様対応』を心がけましょう。