

ハラスメント・人間関係ホットライン クライアントアンケート報告書 2024

～「顧客満足度調査」と「企業における実態調査」2024年度ダイジェスト版～

※無断転載・引用を禁じます

調査概要

- 調査対象 『ハラスメント・人間関係ホットライン』ご契約企業ご担当者様
- 調査期間 2024年5月15日～6月16日
- 調査方法 WEBによるアンケート
- 回収状況 有効回答数: 53社 有効回答率: 55.2%

満足度・役立ち度

当サービスのクライアント約140社のうち53社の企業窓口担当者様にご回答いただきました。

役立ち度は、「役に立っている」と「ある程度役に立っている」の評価が合わせて94.3%。総合満足度については、「満足」と「どちらかと言えば満足」が合わせて79.3%。いずれも「役に立っていない」「不満」のような否定的評価はなく、当サービスを有効活用していただいていることがうかがえます（まだ相談実績がない企業様からは「どちらとも言えない」とのご回答をいただきました）。

なお、利用目的（複数選択可）のトップ3は、「従業員が相談しやすい窓口・対応時間の拡大」、「ハラスメントの早期発見・早期解決」、「匿名で相談できる窓口」でした。

お薦め度

サービスの内容については、「通報に対する報告が迅速」「電話相談の受付時間が長い」「電話相談員のレベルが高い」「導入実績が多く、信頼できる」など高い評価をいただいております。「他社から、サービス内容についてお問合せを受けた場合、お薦めしようと思えますか」という設問にも、82.6%の方から「お薦めしたい」とのご回答をいただきました。

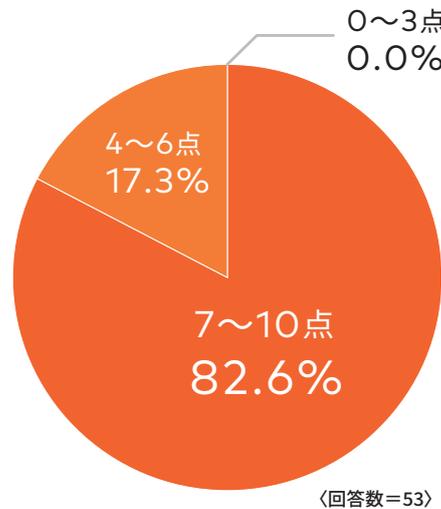
50年以上の実績

当社は50年以上の通報・相談の受付実績があり、電話による1対1のコミュニケーションのノウハウを活かせる相談員を数多く配置しております。相談の受付時間は業界最長クラス。相談者一人ひと

りのお悩みに真摯に向き合い、解決を求める声などを的確に企業担当者様へ報告できる体制を整えています。

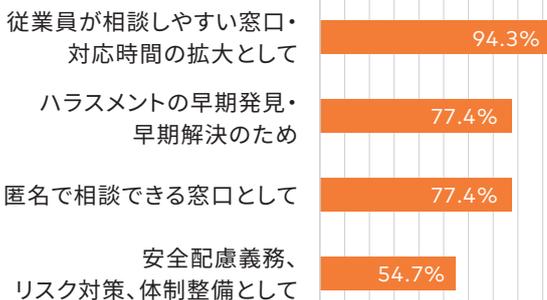
当社のサービスを他社にお薦めしようと思えますか

※0点（お薦めしたくない）～10点（お薦めしたい）



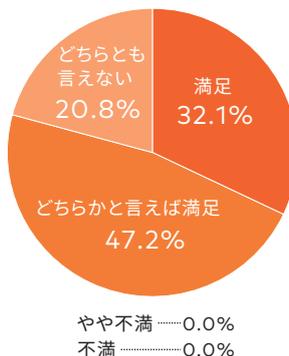
ご利用中のサービスの利用目的を教えてください （複数回答可）

〈回答数=53〉



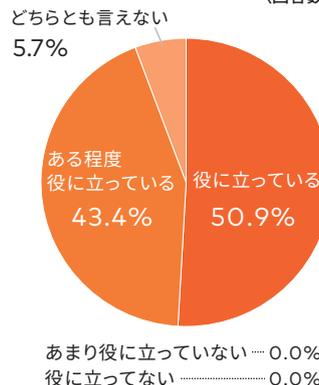
ご利用中のサービスの「総合満足度」はいかがですか

〈回答数=53〉



利用目的から見て、当社のサービスはお役に立っていますか

〈回答数=53〉



●窓口担当者の負担

ハラスメント防止対応のご担当者が「兼任者」である割合は80.8%を占めました。このような現状とは裏腹に、ポストコロナではテレワークをそのまま取り入れる企業も多く、コロナ禍以前と比べ、コミュニケーション不足によるハラスメントの発生が増加しているようです。また、ハラスメント問題の複雑化もあり、相談者、対象者、第三者へのヒアリングから結果判定までに数か月程度の時間がかかるケースもあります。複数の相談事案が重なることもあり、担当者様の負担は増加しているのではないのでしょうか。

●ハラスメント予防の取組み

今回のアンケートの「ハラスメントの予防に向けた取組みのうち、効果があると実感できたもの」（複数回答可）という設問に対しては、「相談窓口を設置した」と共に、「管理職・一般社員等を対象にハラスメントについての講演や研修を実施した」と回答した方が多くいらっしゃいました。周知・啓発のために、各企業様が研修に力を入れていることがうかがえます。経営層や管理職だけがハラスメント問題を正しく理解するだけでは根本的な解決にはなりません。会社で働く全従業員がハラスメントに対して同じように認識し理解する

ことが非常に重要です。社員が多いため研修が行き届かない等の悩みを抱えていらっしゃるいましたら、ぜひ当社までご相談ください。

●研修し続けることの大切さ

研修などのハラスメント予防対策を行った結果として、「ハラスメントに対する関心が高まった」という意見が多く寄せられました。関心を持つことは大きな第一歩です。根強いハラスメント問題をなくし、職場環境を良くするためには、その時々状況に合わせて教育方法を見直しながら、地道に啓蒙し続けることが大切だと思います。

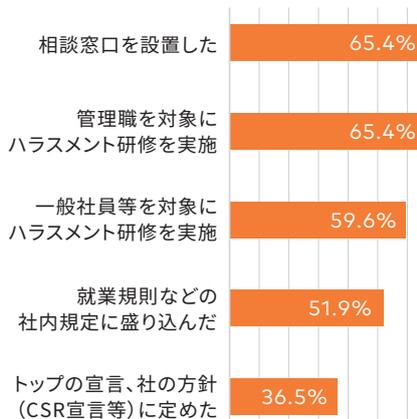
担当者の方は専任か兼任のどちらですか

〈回答数=52〉



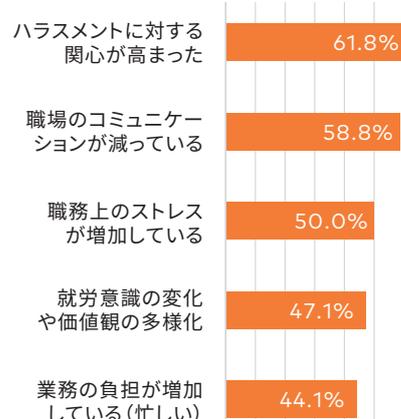
ハラスメント予防の取組みのうち効果があると実感できたものを全てお教えてください (複数回答可)

〈回答数=52〉



ハラスメントに関する相談件数が増加した理由として当てはまるものを全てお教えてください (複数回答可)

〈回答数=34〉



企業の窓口担当者が感じている課題

- ハラスメント予防に重点をおいた啓発活動を重点的に行う必要があると考えている。
- 窓口の周知を行うだけでなく、相談しやすい窓口としてのPRを継続的に進める必要がある。
- 上司に限らず、全従業員がハラスメントの正しい知識を持つことが必要。
- 社員の意識を改革していくこと。
- 研修で実際の事例を匿名で紹介し、このケースはハラスメントに該当する、該当しないなどの意見交換を行いたい。
- 会社のトップからハラスメントや差別撲滅のメッセージを発信しないと管理職、従業員の意識が変わらない。
- 相談者と対象者の両者が納得するような解決が難しい。
- 何でもパワハラだと申告する人がいる。
- 内部の相談窓口担当者のスキル向上のための施策(相談者研修会の実施や外部受講、相談者マニュアルの整備など)が必要だ。
- 職場のコミュニケーション不足。
- 管理職のハラスメントに対する理解不足。
- 加害者に限って、自身が加害者であるという自覚がない。