

# 顧客満足度調査を行っている企業は63%

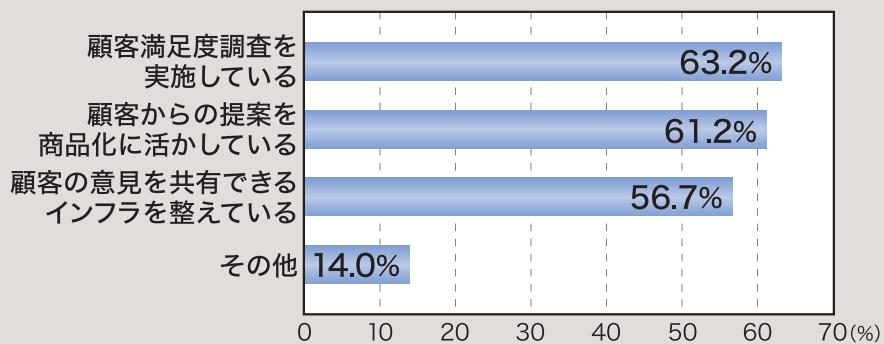
## DATA

今回は株式会社日本総合研究所が5月19日に発表した、「わが国企業のCSR経営の動向 2011」から、「顧客に対する誠実さ」をご紹介します。

一部上場企業1660社とその他の市場に上場している時価総額上位企業の合計2000社に行ったアンケート調査によりますと、「顧客満足度調査を実施している」と答えた企業が63.2%、「顧客からの提案を商品化に活かしている」と答えた企業が61.2%など、すべての調査項目において過半数を超える結果となりました。

企業がマーケティングの一環として消費者や顧客の意見を積極的に取り入れ、商品やサービスの改善に活用している現状がうかがえます。

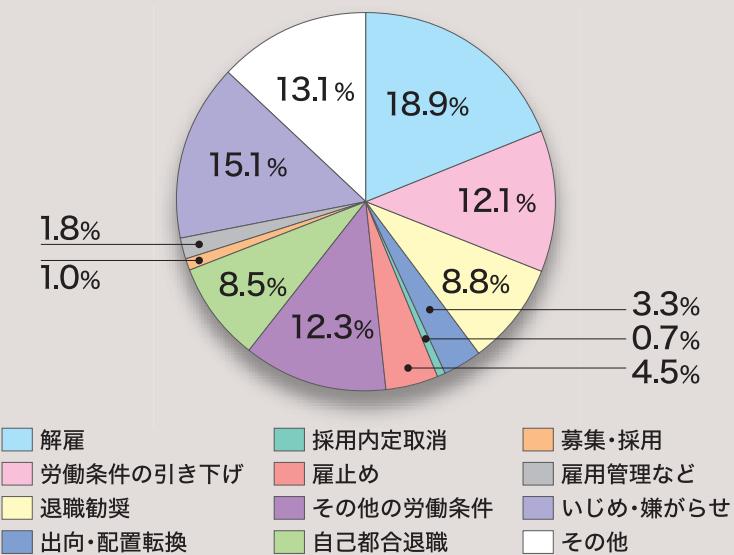
■顧客満足の向上に向けた取組み(複数選択可)



# 社内イジメが前年度比16.6%の増加

## NUMBER

■民事上の個別労働紛争相談の内訳



厚労省の発表によると、社員同士のトラブルが起きたとして各地の労働局に寄せられた相談件数が、2011年度に約25万6000件を数え過去最多となったことが分かりました。

トラブルの内訳は、「解雇」が最多の5万8000件、次いで「イジメ・嫌がらせ」が前年度比16.6%の急増で4万6000件となっています。

社会情勢の不安や景気の低迷など、企業を取り巻く環境が厳しさを増す中で、職場の雰囲気が悪化していることが背景にあると厚労省は見ています。

業績を上げるも下げるも社員の働き次第。

労働環境や給与で報いることができなくとも、せめて職場の人間関係くらいは円滑にまわせるように配慮したいところです。

# パワハラの定義とは？

**Q & A**

Q:パワーハラスメントとは、どこからどこまでを指すのでしょうか？

A:厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」にて、今年の1月に職場のパワハラを次のように定義しています。

「同じ職場で働く者に対し、職務上の地位や人間関係などの職場内の優位性を背景に、業務の適正な範囲を超えて、精神的・身体的苦痛を与える又は職場環境を悪化させる行為」

要約すれば、正社員・非正規社員を問わず、職場内で働いていくなかで、何らかの優位性を背景にしたいじめや嫌がらせはすべてパワハラであると、国が判断したことになります。上司からの一方的な暴力や罵声だけではなく、部下同士が結託して上司に対して嫌がらせを行うこともパワハラとなります。

さらに細分化しますと

- |                                     |                    |
|-------------------------------------|--------------------|
| 1.暴行・傷害                             | 2.脅迫・名誉毀損・侮辱・ひどい暴言 |
| 3.隔離、仲間外し、無視                        | 4.業務上の過大な要求        |
| 5.能力や経験とかけ離れた程度の低い仕事を命じる、または仕事を与えない | 6.私的な事柄に過度に立ち入る    |

比較的に判断しやすい1～3と違い、4～6はその線引きが難しいケースがあります。

一度、各職場でこれらの線引きについてしっかり話し合いを行い範囲を明確にすることが大切です。

また、指導とパワハラの境目はどこにあるのかも難しい問題です。

まず言えるのは、その行為が「相手の成長を促す目的で行われているかどうか」です。

この定義に当てはまるものが「指導」、一方で自分の目的の達成を主とした行為は「パワハラ」となります。

加えて態度も大きな判断要素となります。

「人前で大声で感情的に叱責した」、この行為に対して公務員災害の認定が下りた判例があります。内容ではなく言い方がパワハラの判定に抵触したケースと言えます。

パワハラは被害者への被害だけではなく、組織全体への悪影響が及びます。

法的責任云々以前の問題として、経営を良好に運営するために社長はパワハラ行為に対して絶対に許さないという断固とした態度を取る必要があるでしょう。

# 不良在庫廃棄の注意点

## Q & A

Q : 長期間保管されている不良在庫を廃棄する際の注意点は？

A : 決算等で、長期間保管されていた不良在庫を廃棄処分するケースはよくあります。その際はどんな点に注意すればよいのでしょうか？ 「いつ」「何を」「どのような理由で」「どのような方法で」廃棄が行われたかを、後日証明できるようにしておく必要があります。

### [帳簿上だけの廃棄損は認められない]

廃棄処分は決算対策に利用できます。しかし、法人税も減ることになるので、税務調査ではその廃棄が実際に行われたのかどうかの証明を求めてきます。処分せずに帳簿上だけ廃棄として現物が残っていると、税務上は廃棄損を認めてくれません。

廃棄にあたっては、どの在庫を廃棄したのかを示す一覧表などを作成しておきましょう。廃棄を業者などに頼んだ場合は、その業者に請求書を発行してもらい、保管しておくことをおすすめします。

廃棄を証明できる書類の例は以下になります。

- 廃棄業者からの請求書
- 廃棄業者からの廃棄証明書
- 廃棄商品のリスト
- 廃棄商品の写真
- 廃棄決定内容の議事録
- 廃棄決定内容の稟議書

### [従業員に支給すると現物給与になる]

在庫を廃棄せずに、安価で売却した場合には、売却収入を計上することを忘れないようにしましょう。

廃棄物だからといって従業員に支給すると、現物給与とみなされ、従業員に給与課税が発生します。また、得意先に贈答すると、贈与物の原価が接待交際費となり、交際費課税になるケースがあるので注意しましょう。

詳しいことは会計事務所におたずねください。

# 社員の能力を限界まで引き出す条件

## HINT

仕事は「やらされている」と思って進めても良い結果は生まれません。自ら「やっている」「面白い」と思わないことには、工夫も前向きなアイディアも出てこないものです。

では企業は社員にどう仕事を「やらせれば」良いのでしょうか。ただ「やれ！」と言っても人は動くものではないのです。

### 「やれ！」ではなく「やれる環境づくり」を

ただの仕事とあなたの人生の仕事があります。

それはあなたの指紋が残る仕事。決して妥協しない仕事。週末を犠牲にしてもかまわない仕事。アップルでは、そんな仕事ができます。無難に過ごしたい人はここには来ません。一番深い所まで泳ぎたい人が来ます。

仕事で何かを遂げたい人がここにいます。

何か大きなこと。他では起こりえない何か。

アップルへようこそ。

このメッセージは、最近インターネット上にアップロードされ話題を集めている写真に写っていた英文を日本語訳したものです。写真をアップしたのはアップル社の社員でした。

その社員によると、アップル社に入社し初めてオフィスに到着すると、案内される自分の机の上に一枚のカードが置かれているのだそうです。そこに書かれているのが上記のメッセージ。彼は、その日から数年間の間このメッセージカードを自分のドレッサーに貼って毎日眺めていたといいます。

アップルは社員に激務を求める上で知られています。しかし、単純に「働け！」「文句を言わずにやれ！」と怒鳴りつけるわけではありません。社員が誇りを持って働くように、自ら進んで会社に貢献できるように、環境を企業側も整えているのです。

今回ご紹介したメッセージ。

予算もかかるない、手間もかかるない。「アップルだからできる」ようなことでもない。

そこにあるのは、本当に社員を仲間として歓迎しているか否かだけなのではないでしょうか。

# 働くのは6時間だけ！ 午後3時に退社できる働き方

## SYSTEM

このコーナーでは、企業のユニークな制度や取り組みを紹介します。  
今回は「6時間勤務制度」を紹介します。

膨大な業務量に人間関係のストレス、そこに加わる上司や顧客からのプレッシャー…。これだけでも涙目なところに社会人たちをさらに追い詰める残業という名の長時間労働。残業代が出るならまだしも昨今ではサービス残業がまん延し、ただただ疲弊していくばかりです。

国を挙げた「ニッポン総ブラック化」が深刻化するなか、某アパレル企業では「6時～15時の6時間勤務」を取り入れ話題を集めています。

### 労働時間短縮のため徹底的な効率化

一見、社員におもねってモチベーションを維持しようという施策に見えますが、この制度の狙いはひとつ「より一層の業績アップ」。労働時間を短くしてどうして業績が？ とお思いになるかもしれませんがこのような理由です。

午後3時に終業となれば、社員は夕方以降かなりの時間を自分のために使うことができます。この大きなメリットを失うまいと社員が頑張れば、必ず会社の業績も上がる、狙いはそこにあります。

とはいってもただ時間を短くするだけでは不可能です。

長文メールは禁止、余計な会議はしない、資料は簡素化するといった業務の効率化も積極的に推し進めているそうです。

無駄な業務や会議は行わずに本当に必要な本来の仕事に集中させる。

一番良い結果を出すには結局これが最適な選択なのかもしれません。

# ありえないほどの人材定着率を誇る 人気レストランの秘密

## BOOK REVIEW



『また、あの人と働きたい  
—辞めた社員が戻ってくる!  
人気レストランの奇跡の人材育成術』

黒岩 功 著  
ナナ・コーポレート・コミュニケーション  
定価 1,400円(税別)

### ★こんな方におすすめ

- 社員の定着率を高めたい経営者
- 部下の心をつかみたい管理職者
- よりよい職場環境を構築したい社会人

人気レストラン「ル・クロ」のオーナーシェフである黒岩功氏の著書。「12年間でたった2回の求人」「辞めた社員が半年で帰ってくる」など、人材流動率が圧倒的に高い飲食業界においてありえないほどの人材定着率を誇る人気レストランの秘密をまとめた一冊です。

この結果を生んだ秘策は徹底したヒト中心の経営。理念を共有するために密にコミュニケーションを取り、共有した理念を行動に移させるために全員正社員で雇用する。自分の店をサービス業と位置付けた顧客対応など、どれも目新しいことはないにもかかわらずこの結果を出しているのは、「組織が人に優先する」のではなくあくまで「人が集まった組織」を形作っているから。その極意が詰まった良書です。

## 「ブックビネガー」

ビジネス書の書評・要約まとめサイト

<http://www.bookvinegar.jp/>

新聞や雑誌で取り上げられたビジネス書の、著者紹介、書籍概要や要約を一冊ごとにまとめて一覧化している、ビジネス書紹介サイト。

読書になかなか時間を割けないビジネスマンたちが、自分に今必要な本はどれなのか、効率的に見つけることができます。

トップページは一見煩雑に見えますが、これは本屋さんの店頭での平積みをイメージしたものだそうで、本と読者の偶然の出会いを演出しているとのこと。

各種SNSとも連動しており、本の感想やメモは「しおり機能」を使ってFacebookやTwitterで共有できます。

