

Energize

私たちはお客様の**“元気”**をサポートします！

正しい叱られ方！

誰にも失敗やミスはあります。私も失敗やミスの多さには自信があります(汗)。でも、その経験を「成長へのステップ」として活かせるかどうかは自分の選択にかかっています。

過ちを認めず逃げたり、同じ過ちを繰り返すのが「本当の過ち」です。率直に「クレームだよ、苦情がある」と言ってくださるお客様は多くはありません。クレームは愚痴や不平、不満、苦情など様々な形で表現されます。お客様の発する全ての情報に注意深く対応し、クレーム(隠れたもの)をクレームとして感じ取れる素直な心が最も大切です。そして、もし、大失敗をしてお客様に叱っていただいた時は、それこそ、自分と向き合い成長できる絶好のチャンスと捉えて自分の成長に活かさなければなりません。

【正しい叱られ方…】

長年叱られ続けた私(笑)が編み出した「正しい叱られ方」についてまとめてみます。

(1) お客様の怒りを全身で受け止める

① 背筋を伸ばしてお客様の目を見てお客様の怒りをシッカリ受け止める

背中を丸めてうな垂れて自分が被害者面をしない。そうするとお客様は自分が加害者になったような気分追い込まれ、さらに嫌な気分になる。

② 言い訳は絶対にせず、謝罪する。

黙って「申し訳ありません全て私の責任です」とお答えする。言い訳をしたり、他者(上司、部下、前任者)や組織のせいにするのは「私には関係ない」と主張するのと同じ。組織を代表しているという責任感の無い卑怯な態度はお客様をさらに嫌な気分させる。

(2) お客様が怒っている理由を理解し、説明する

① お客様が怒っている「理由」について、お客様の立場に立ち理解していることを説明する。

ただ謝罪しているだけではお客様は「こいつは何で怒っているのか解かっているのか?」と感じる。だから自分がした「悪かった」ことについて説明し、そのためにお客様に「どんな迷惑を蒙らせ、どんな気持ちにしまったか」について理解していることを説明する。

② 本音で正々堂々と話す。

その場を逃れるための調子の良い表面的な説明は何の意味もない。お客様の立場に立ち、自分の本音で正々堂々と、自分自身を客観的に見てあるべき姿をお話する。

(3) お客様の怒りが収まったら、はじめて処理方法と対策を相談する

お客様に「解かってくれたならいいよ」と言っていたら、初めて「どのように対処するか」「今後どう対策をするのか」についてお話し納得していただく。お客様が「自分の蒙った迷惑と損害について全てを理解してくれた」... と実感しないうちに、その対処方法を話すとお客様のストレスはまったく解消されず、さらに不信感が増す。

事務所の研修でも繰り返し話をするのですが、実行はとても難しいようです。無意識のうちにシュンと丸まって同情を買おうとしたり、反射的に他人に責任転嫁して自分を守ろうとしたり... そんな時にこそ、理性を持って自分をコントロールして、自分の成長とお客様への感謝を最大値にしなければなりません。

勇気とは自分の「気持ち、感情、欲」を一旦横に置き、冷静に自分をコントロールできる力を言うのです。

今月のワンポイント!

(担当: 常平)

平成27年度補正予算の中で、注目の補助金についてご案内いたします。

◆ものづくり・商業・サービス新展開支援補助金(H27年補正予算1020.5億円)

通称「ものづくり補助金」と呼ばれ、国内外のニーズに対応したサービスやものづくりの新事業を創出するため、革新的なサービスの開発・試作品の開発・生産プロセスの改善を行う中小企業の設備投資等が対象となります。

募集期間は、平成28年2月5日～4月13日迄で、6月中に採択されます。事業の実施期間は、平成28年12月31日（小規模型は11月30日）迄です。過去の採択率は、4割程度です。

申し込みに際しては、認定支援機関（弊事務所等の税理士法人など）による事業計画の確認が必要になります。

1. 革新的サービス・ものづくり開発支援（補助率2/3）

「中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン」で示された方法で行う革新的なサービスの創出・サービス提供プロセスの改善であり、3～5年で「付加価値額」年率3%および「経常利益」年率1%の向上が達成できる計画であること。

または、「中小ものづくり高度化法」に基づく特定ものづくり基盤技術を活用した革新的な試作品の開発・生産プロセスの改善を行い、生産性を向上させる計画であることが、条件となります。

(1) 一般型（補助上限額：1,000万円）

中小企業が行うサービスの開発・試作品の開発・生産プロセスの改善に必要な設備投資等を支援します。

(例) 医師のトレーニング用胸部骨格モデルの開発。

人体の構造の再現性を高めるため、3D技術を活用した試作品製作を行うための設備投資を支援。

(2) 小規模型（補助上限額：500万円）

小規模な額で行う革新的なサービスの開発・試作品の開発・生産プロセスの改善を支援します。

(例) 高齢者世帯とその家族をつなぐシステムをクラウド上に構築。

高齢者の生活データを蓄積・解析することで、暮らしに配慮した見守り体制を構築する。

2. サービス・ものづくり高度生産性向上支援（補助率2/3）（補助上限額：3,000万円）

上記の革新的なサービスの開発・試作品の開発・プロセスの改善であって、IoT等を用いた設備投資を行い、生産性を向上させ、「投資利益率」5%を達成する計画であることが、条件となります。

IOT等の技術を用いて生産性の向上を図る設備投資を支援します。

(例) 新たに航空機部品を作ろうとする中小企業が、既存の職人的技能をデータ化すると共に、データを用いて製造できる装置を配置。

●小規模事業者 持続化補助金(H27年補正予算100.0億円)

小規模事業者（製造業等は従業員が20名以下、卸・小売・サービス業は5名以下）の経営計画に基づく販路開拓等の取り組みに対して補助金が出ます。補助上限額は50万円、補助率2/3、補助対象となる経費・使途等が決まっています。雇用者の増加や買い物弱者対策、海外展開に取り組む場合、補助上限が100万円となります。募集期間は、2月26日～5月13日迄です。7月上旬に採択され、補助事業の実施期間は11月30日迄です。計画の作成、販路開拓の実施の際、商工会議所の指導・助言が受けられます。

取り組み例としては、①広告宣伝、②集客力を高めるための店舗改装、③展示会への出展、④商品パッケージや包装紙・ラッピングの変更等がございます。

※ご興味のある方は、担当者までご相談ください。

★ 私たちTEAMyoko-soの“子供たち”...

『お客様のビジョン実現と真の豊かさの創出をサポートし、社員の自己実現と社会貢献を目指す』



これは、私たちTEAMyoko-soのミッション（存在意義）です。この中の「社会貢献」の一つとして、社員の有志で、毎月の給与から少しずつ寄付金を出し合い、発展途上国の子供たちの学費や生活費を支援しています。

とっても有難いことに、今では正社員、アシスタントの全員が参加をしてくれています。一人数百円から多い人は5千円、1万円と... 支援をスタートしてから約20年になりますが、社員の何人かが寄付の増額を申し出てくれ、アシスタントさんの何人かにも千円、2千円という高額な寄付を申し出ていただいたこともあり、今月から孤児院の里子を二人増やしていただくことになりました。



自分が額に汗して働く2時間分の時給を毎月子供達の支援に充てていただける... 考えてみると、その温かく熱い気持ちに頭が下がります。そして、そんな仲間と一緒に働けることを心から誇りに思います。

毎年一度は、カンボジアの孤児院にいる里子を訪問しますが、子供たちも首を長くして自分の里親が来てくれることを楽しみに待っています。今年からは順番に職員を連れて行こうと思います。プノンペンからガタガタ道を数時間、電気も水道も通じていない孤児院で明るく元気に暮らす子供たちから、元気をもらうために！



※写真上から

- ①カンボジアの孤児院の里子 タン・セラー（男）16歳
- ②支援している中国の Tian Zhang（女）15歳
- ③支援しているインドネシアの Muhamad Abdul Mutalib（男）14歳
- ④カンボジアの孤児院の里子 フン・パエット（男）17歳
- ⑤カンボジアの孤児院の里子 ソーン・チャンホーン（女）7歳



新しく紹介していただいた里子の報告書には...『ソーン・チャンホーンは今年の2月に孤児院に入園しました。父親は2015年11月に52歳で死亡し、母親も2016年2月に46歳で死亡しました。6人兄弟の1番目はタイに働きに行き、2番目の姉ソン・スライ・ホイ25歳が家事の手伝いをしながら弟妹の面倒を見て来ました。3番目はお寺に入りました。4番目は小学校に2年生まで通いましたが字が書けません。5番目のチャンホーンも小学一年生まで通学しましたが、面倒を見ている姉のソン・スライ・ホイには乳児がいて働けないため貧しくて妹弟を小学校に通わすことができません。6番目はまだ5歳なので未就学です。チャンホーンは入園当初は終始怯えた様子でほとんど口を利きませんでした。入園して一ヶ月が経ちだいぶ慣れて来たようです。とても頭がよく勉強も良く分かるとのことです。』... と書かれています。早く彼女に会いたくてたまらなくなりました（笑）



私たちは単に寄付をすることしかできませんが、子供達の置かれている状況や未来に思いを馳せることで、どれだけ視野が広がり思考が深まったことかと、感謝で一杯です...「教養とは、遠くの世界で起こっていることを、自分自身のこととして捉えられる力」という言葉が、深く心に突き刺さります。感謝！

★ 認知症損害

相続ケーススタディが10回続きましたので、今月は高齢化社会の現代において社会問題となりつつある「認知症損害」についてレポートをお送りいたします。

●認知症者の事故責任

認知症の男性による列車事故の責任をその家族が負うべきかどうかを争う裁判の判決が3月1日に出されました。この裁判は愛知県大府市で2007年に認知症の男性が列車にはねられ死亡し、その家族に対してJR東海が振替輸送費などの損害を求めたもので、1日に上告審の判決が出されました。

民法の規定では、他人にケガを負わせたり、第三者の所有物を壊したりした場合、本人が未成年などで責任能力がないと判断された場合、監督責任者である親族や後見人が損害賠償を請求されます。

最高裁は判決で、介護する家族の監督責任について「同居する家族だからといって、ただちに監督義務者にあたるとはいえない」と指摘し、「監督義務を負うかどうかは介護者の実態などを総合的に判断すべきだ」との見解を初めて示しました。

今回の判決では家族に賠償責任がないと判断されましたが、認知症の親などに適切なケアを怠れば賠償請求を認定されるリスクがあることも浮き彫りになりました。

●家族の負担をカバーする保険！

今回の裁判が話題になったことで、個人賠償責任保険がにわかに注目を集めています。この保険は本人やその親族が日常生活の偶発の事故が原因で他人にケガを負わせたり、第三者の所有物を壊したりして法律上の賠償責任を負った場合に損害を補償する保険になります。

認知症患者の場合、徘徊に限らず、車の運転や火の不始末などでいつでも事故が起こるリスクがあります。これまでは、認知症や精神疾患を抱える人は「責任無能力者」とされ、事故などで損害を与えても本人に賠償責任が発生しないかわりに、家族などが損害賠償を求められるケースが少なからずありました。

先にも述べた様にこの保険は本人だけでなく、同居や同一生計の親族が補償対象となるため、認知症の親や未成年の子どもが起こした事故でも保険金が下ります。

ただし、現在の約款では「親と同居しているが、生計は別」「子どもが別居中」などの場合には補償対象外になることがあります。

●別居中の親族も対象に

こうした現状を受けて、損害保険会社も見直しに動いています。

ある損害保険会社は、2013年8月に一審の名古屋地裁が離れて暮らす長男の監督責任を認定したことに対応して、2015年10月の改定で、後見人や離れて暮らす親族も補償対象に加えました。

同様の改定は他の損害保険会社も予定しております。

それでも注意が必要です。この保険は他人の身体や所有物に物理的な損害を与えた場合に保険金が支払われるため、例えば線路内に立ち入ってしまい列車が遅れる被害が生じた場合には保険金が支払われません。

つまり、列車が破損しないと保険が効かないのです。



機横浜総合フィナンシャルの西尾です！

厚生労働省の推計では、65歳以上の高齢者で認知症の人は2012年時点で約460万人。25年には約1.5倍の700万人を越える見込みで65歳以上の5人に1人は認知症を患うと予想しています。個人賠償責任保険は自動車保険や火災保険に特約で付帯します。ご確認ください。

今月の一言…“良薬は口に苦し”

稼げる男は数値を「目標にせず」、

稼げない男は数値を「目標にする」。

(「稼げる男と稼げない男の習慣」松本利明著 より)

目標は共有化(見える化)するために数値化されます。しかし、数値はゴールではなく目標への筋道であり道標です。数値だけに意識を置くと未来像(目的)が見えなくなります。目標に焦点を当てるのではなく、ミッションに焦点を当てた経営、それが理念経営です。

★本や講演やお客様のお話の中から、「これは自分の生き方に取り入れよう」と感じたことをノートに書きとめています。そのノートの中から一言…(v o l . 9 5)

★ 先日、長男の小学校の卒業式に出席してきました。長女の高校の卒業式以来、6年ぶりに卒業式への出席でした。卒業生が6年間を振り返り1年生から5年生までの子どもたちに呼びかけでメッセージを送りました。後輩への熱い思いを真剣に呼びかけていました。その表情と大きな声から自分たちの母校への思いや感謝の心がビンビン伝わってきました。卒業式が終わり、事務所へ戻る車の中で改めて子どもたちの素直さや熱い思いを振り返りながら私たちも素直さや熱さを忘れないようにと思いました。(NISHIO)

★ 東日本大震災から5年が経ちました。今年はその日と同じように確定申告の所内メー切・打ち上げが予定されていて、殊更思い出すことが多くありました。中でも災害に対して繰り返された「想定外」という言葉。確かにすべてのことを想定することは不可能だとは思いますが、事業を円滑に進めていくためには、いかに「想定外」を少なくするかは経営者の仕事であり、とっさの判断力も磨いておく必要があります。年明けの繁忙期で視野が狭くなりがちですが、考えるべきことを考える時間をつくりたいと思います。(YAMAMOTO)

★ 昨年事務所を引っ越してから、眺めの良い環境で仕事に取り組んでいるのですが、最近のお気に入り朝日の美しさです。仕事の関係で6時過ぎに会社に出社した際、窓から見る朝日は、神々しさを感じ、一日の始まりを清く迎えられます。人は太陽とともに起床し、太陽とともに眠る。何だか少し詩人になったような気分になることができる貴重な時間です。朝の時間をいかに有効活用できるのかが、一日の価値を決めると感じながら、今日もお客様のビジョン実現のお手伝いに取り組みたいと思います！(TOCHIKURA)

★ 昨秋、嫁に行った上の娘が懐妊しツワリで大変そうです。こればかりは男性には想像もつかず「ずっと乗り物酔いした感じ」という言葉を聞いて「大変なんだろうな〜」と心配するばかりです。「子どもを生むのがこんなに大変だとは思わなかったよ」と娘が言うので「そうだね。女性は子どもを生んで初めて大人になるのかもしれないね」と言ったら、「だから、男はいつまでたっても子どもみたいなんだね」とちょっとトゲのあるお言葉(汗)その数日後は私の誕生日。週末だったので下の娘から「ケーキ持って行くよ」とメールがありましたが、金曜の夜から山登りに行くことになりました。「へ〜誕生日なのに一人ぼっちで山に行くんだ」と家内も呆れ顔... そしたら、上の娘からLINEで誕生日メッセージが届きました。「若々しい、バカバカしい、父さんでいてくださいな!」ムムム... バカバカしいとは、若々しいの韻を踏んだのかもしれませんが...? なんとなく、複雑な気分ですね... あのお、私ってバカバカしいですか〜??? (爆) (IZUMI)



TEAM 横浜総合事務所

税理士法人横浜総合事務所

株式会社横浜総合マネジメント／株式会社横浜総合フィナンシャル／株式会社横浜総合エクスペリエンス

< 横浜総合ASP推進センター / 横浜総合M&Aセンター >

セミナーのご案内

※関与先値引き有り

★ “将軍の日” 中期経営計画作成セミナー

自社の5年後のあるべき姿と、そのための経営課題を明確にするための一日！

日時：平成28年4月19日(火)／10時～18時

場所：横浜総合事務所セミナールーム

募集：5社限定 料金一社 32,400円

昼食代込（お二人迄参加可）

★ “未来創造塾” 毎月開催、経営者セミナー <※※※会員募集中※※※>

第63回「組織を一枚岩にする採用と育成技法」

講師：アチーブメント(株) トレーニング&コンサルティング部 マネージャー 橋本 拓也 氏

日時：平成28年4月21日(木)／16時～18時、終了後実費にて懇親会

場所：横浜総合事務所セミナールーム

募集：都度参加会費 5,000円

★ “後継者育成塾” 4期生募集中

創業者の志を継承する「人財」を育成します！

主催：NN構想首都圏地域会LLP

日時：平成27年5月15日(金)～平成29年3月4日(土)

場所：日帰り／(株)日本BIGネットワークセミナールーム(東京駅八重洲口徒歩4分)

泊まり／湘南国際村センター セミナールーム(逗子駅よりバス20分)

募集：全12日間(内3回1泊2日) 90万円(税抜き)

ネットワーク

日本大通り法律事務所、小越司法書士・行政書士事務所、小俣不動産鑑定士事務所

(株)人財経営センター、(株)日本M&Aセンター、(株)日本エスクロー信託

(株)事業パートナー、(株)FPG、(株)経営改善支援センター、一般社団法人日本フードアドバイザー協会

(株)パワーズプロジェクトマネジメント、NMC 税理士法人税務総合対策室、税理士法人東京クロスボーダーズ

(株)日本エスクロー信託、ベンチャー支援機構MINERVA(支援会員) 他

〒231-0023 横浜市中区山下町 209 帝蚕閣内ビル 10F

TEAM 横浜総合事務所 / TEL045(641)2505、FAX045(641)2506

ホームページ <http://www.yoko-so.co.jp/>

「経営者へのメッセージ」「癒しの森暮らし」のブログにもつながります