

RMJ

RMJグループの情報誌 Vol.45 2023.6 SUMMER

 RMJ Group
Risk Management of Japan

RMJ
EYES

トリドールホールディングスの
成長を支える、
「攻める総務」の秘密に迫る



Afternoon Tea



HAVARY'S

JAPAN NATURAL WATER

1本の水から世界が変わる

ハバリーズ



ペットボトルより気候変動への負荷 40% 以上削減
再生トイレットペーパーへのリサイクルエコシステム
1本につき1円を環境保全に寄付

何もしないために訪れる、居心地の良い非日常 おもてなしの気持ちから生まれた、異色のホテル

2003年、京都府京丹後市久美浜町に誕生して以来、多くのファンに愛され続けているHOTEL HOLIDAY HOME(ホテルホリデーホーム)。ホテルを運営する株式会社ビー・アール・シーは、元々アパレルの卸売を行っていた株式会社ボーイズと小売のBshop(ビショップ)に関する物流会社として産声を上げる。アパレル関連の物流会社がなぜ、ホテルを建てたのか。一般的なホテルとは一線を画すHOTEL HOLIDAY HOMEの生い立ちから魅力、これからの展望などを同社の広報で、ビショップ久美浜店の店長でもある池田氏に伺った。

意外なきっかけから生まれた、HOTEL HOLIDAY HOME

なぜ、物流会社がホテルをオープンするに至ったのか。そう問いかけると、池田氏は「不思議ですよ」と一呼吸置いてから答えてくれた。「元々はボーイズやビショップの物流倉庫が必要になり、候補地を探している中で創業者が久美浜町の航空写真を偶然目にしたことから、ここに拠点を置くことになりました。その際、わざわざ久美浜町まで来てくれる社員や取引先様に何かおもてなしはできないか、という想いから、まずはゲストハウスを作り、最終的には、社員や取引先様だけでなく、次第に増え出してきた一般のお客様にも、設立当初に魅了されたこのロケーションの中でゆっくり過ごしていただけるような施設にしたいということで、カフェレストランをオープンしました。そうすると、せっかくなので当社の商品をもっと紹介したいという流れでショップも併設。最終的にHOTEL HOLIDAY HOMEをオープンするに至りました」。

最初は、社員や取引先へのおもてなしの気持ちからオープンした、いわば身内向けのホテル。ホテルありきではなく、「ライフスタイルの一部としてのファッションを提案したい」という想いから生まれたホテルは、当然のようにビショップのファンから愛されることになる。実際、ホテルオープンから11年後には敷地を2倍に広げてリニューアルオープン。取材当日も平日にも関わらず、カフェレストラン、ショップ共に多くのお客様で賑わっていた。ホテルのオープンから順調に規模を拡大しているように見えるが、池田氏に聞いてみると思わぬ苦労もあったようだ。

「実は敷地を囲うように積み上げられている石垣のほとんどは、私たち社員で積み上げました。創業者が自分たちでできることはやってみようとのことで、10tトラックで運ばれてくる石を雨の日も雪の日も、社員みんなで積み上げていました。あの当時が一番大変だったかもしれないですね」。

言葉とは裏腹に、満面の笑みで当時は振り返る池田氏。おもてなしの気持ちから生まれたホテルには、スタッフたちの愛情も込められているようだ。

外観、内装、調度品。語れる要素を詰め込んだ空間創り

手作り感が魅力的なHOTEL HOLIDAY HOMEだが、もちろんこだわるところにはとことんこだわっている。ホテルの設計・施工は数寄屋造りを得意とする京都・安井空工務店がてがけ、イギリスのコッツウォルズを連想させる魅力的な石造りの建物は実際にイギリスから瓦職人を招聘し、様々なこだわりが詰まった空間に。他にも居室に置かれている調度品には、ホテルを訪れるビショップファンへの想いも込められている。「ビショップが選ぶなら」の視点からセレクトされた調度品は、例えば釘を一切使っていないベッドなど、さりげないセンスの良さが光る上質なもので取り揃えられている。

「当ホテルには、ビショップのファンの方も多く訪れていただけますので、皆様の期待に応えられるようなチョイスをしています。ファンの方に語っていただけるような空間を生み出せるように日々模索しています」。

ぜひ当ホテルを訪れた際には、調度品一つひとつに注目していただければ、上質なこだわりを感じていただけるだろう。

ホテル、料理…共通コンセプトは「Everyday Classic」をテーマに「手を加えすぎない」こと

HOLIDAY HOMEを訪れて驚くのは、不思議なほど周囲の自然との親和性が高いことだ。自然の中の人工物のはずなのに、違和感なく景色に溶け込んでいる。そんな感想を池田氏に伝えると、嬉しそうに声を弾ませる。

「実は敷地内の植栽も私たちが行ったのですが、その際にできるだけ自然のままを残せるように作って行きました。ガーデニングではなく、林の専門家の方にアドバイスをいただいて、京丹後の自然に馴染む植栽に仕上げました。訪れたお客様がどこか懐かしさを感じられるような、日本の原風景になっていたら嬉しいですね」。

手を加えすぎることなく、素材を活かす。そのコンセプトは料理にも共通する。

「食材に手を加えすぎないように調理しています。以前有名なシェフが京丹後に訪れた際にも、丹後の食材には手を入れられないとおつ



しゃっていただくくらいです。ぜひお客様には京丹後が誇る自慢の食材を味わっていただきたいですね。

HOLIDAY HOMEで振る舞われる料理には、地元の京丹後で獲れる海の幸・山の幸がふんだんに使われている。池田氏曰く、京丹後の食材は、味は格別だが収穫量が限られており、地元でしか食べられない食材も多いという。それゆえ四季折々の地元限定の味覚を楽しむに来るお客様も多い。池田氏におすすめの食材を聞いてみた。

「例えば、牡蠣一つとっても冬の牡蠣と夏の岩牡蠣では味わいが全く違います。また京丹後で獲れる砂丘メロンも人気ですね。とにかく春夏秋冬、どの季節にもおすすめの食材がありますので、いつ来てもご満足いただけると自負しています」。

どうやらおすすめが多すぎて、一つには絞りきれないとのこと。ホテルを訪れた際には、四季折々のお気に入りの食材・料理を見つけてみるのも楽しそうである。

これからも今の時代に合わせて進化し続けていくホテル

こだわりの空間と美味しい食事でオープン当時から数多くのお客様

株式会社ビー・アール・シー
HOTEL HOLIDAY HOME

■所在地 〒629-3410 京都府京丹後市久美浜町向磯2575
TEL.0772-83-3131

■事業内容 倉庫管理業務／ホテル経営／飲食店経営／洋服雑貨・日用品販売
■HPアドレス <https://holidayhome.co.jp/>

[お問い合わせ先]

rece@holidayhome.co.jp TEL.0772-83-3131 (担当者:ホテルフロント)

に愛されてきたHOLIDAY HOMEにとっても、コロナ禍は試練だったようだ。最近になって、やっとカフェレストランとショップはコロナ禍前と同じくらいお客様が戻ったとのことだが、ホテルはまだ完全に回復はしていない。それでも池田氏は前向きに捉えている。

「コロナ禍でホテル業界全体が苦しむ一方、様々なコンセプトのホテルも新しく誕生してきました。高級路線であったり、特別感を演出するホテルであったり。だからこそ、私たちも新商品や新サービスの開発も含め、お客様に今まで以上に良い体験を提供できるよう、常に準備を続けてきました。大変ではありましたが、有意義な時間でもありました」。

困難を前にしても立ち止まるのではなく、楽しみながら前向きにチャレンジを重ねる姿勢は、オープン当時に社員全員で石垣を積み上げていた頃と何も変わっていない。

「暮らすように泊まるホテル」では、何もせずに休んでほしい

HOTEL HOLIDAY HOMEのコンセプトは、「暮らすように泊まるホテル」。日々仕事や家事に頑張る方たちが心落ち着ける場所として、休日に過ごす第2の家として訪れてほしいという想いが込められている。美味しい料理に舌鼓を打つのもよし、ベランダから見える夕陽に心奪われるのもよし、もちろん何もせずに心身を休めるのもよし。自分自身へのご褒美として、休日はHOLIDAY HOMEで心の充電を試みてはいかがだろうか。その際には、ぜひスマホの電源を切った上で過ごしてほしい。日常と切り離れた空間の中で、鳥のさえずりや雨音、土の匂いを感じることで、きっと心身ともにリフレッシュできることだろう。



インフラ整備を支え続けて75年、 世界初を生み出す秘訣は“現場の声”

大阪市淀川区に本社を構える東神電気株式会社は、創業75年(2023年6月現在)を迎える架線金物メーカーの草分け的存在である。同社が開発・改良を施した各種製品は、電力・電材・鉄道・通信といった幅広い業界から高い信頼を得ており、日本のインフラを支える柱と言っても過言ではない。社名だけ聞いてもピンと来ないかもしれないが、「実は…」な製品を数多く開発・改良してきた同社の歩みや強み、想い、展望を代表取締役社長の寺岡龍朗氏に伺った。

創業以来、開発力と技術力で信頼を得る東神電気

東神電気の始まりは、まだ太平洋戦争の傷跡も癒えない昭和22年にまで遡る。当時、復員したばかりの創業者・寺岡龍夫氏が徴兵前に当時の宇治川電気(現在の関西電力)に勤めていた縁と戦後復興には電気が必要になるという想いから東神電気を設立。創業から数年はなかなか軌道に乗らず苦労したとのことだが、東神電気が開発・改良する製品の品質の高さを次第に認知され、いつしか各電力会社から認定されるまでになる。

「弊社で最初に生産したのは、S型スリーブ・B型スリーブです。その後、アース棒と呼ばれる接地棒を作るようになり、中部電力様・関西電力様の主要認定品となった頃から、やっと会社として安定していったと聞きます」。

そうして会社が軌道に乗り始めた昭和30年代、現在も東神電気を支える初の完全オリジナル製品が開発される。巻付グリップである。

「巻付グリップによって、弊社の知名度は一気に高まりました。電力会社はもちろん、日本電信電話公社(現NTT)や日本国有鉄道(現JR)にも納めるようになり、生産数も大幅に増加しました。そこで創業者の故郷である岐阜県揖斐郡に大垣工場を建設することになり、母校である大垣工業高校の生徒も雇用するなど、会社としての基礎ができあがった時期でもありますね」。

巻付グリップがこれほどまでに浸透した理由、それは施工性の高さである。工具が不要で、ボルトを締めることもベンチで捻る必要もない。ワイヤーに添えて、手で巻いていくだけで施工できるため、誰が施工しても同じ品質を再現できるのだという。こうした製品のアイデアは現場の声からヒントを得ることが多いという。そのため、同社の生み出す製品は現場での評価も高い。それが何よりの喜びだと寺岡氏は語る。

日本の威信を賭けた大事業をも支えた開発力

巻付グリップで一気に知名度が高まった東神電気だが、その快進撃は止まらない。例えば、現在当たり前のように走っている新幹線開業の裏にも、東神電気の技術が生かされている。

「実は新幹線のテスト走行を繰り返していた当時、高速移動による振動の影響で頻りに吊架線が切れていたそうです。その際に弊社に声がかかり、新幹線(吊架線)用アーマロッドという部材を開発したところ、吊架線が切れることがなくなり、無事に新幹線開業に漕ぎ着けることができました。そこから鉄道業界に多くの螺旋製品を納入するようになり、現在では日本全国の新幹線に使われています」。

またもや高い開発力・技術力で評価を高めた東神電気。一見、磐石な経営体制に見えるが、寺岡氏に油断はない。

「電力業界は、常に台風や地震といった自然災害の影響を受ける業界です。また、昨今では原子力発電所を動かさずに化石燃料による発電が増えましたが、原材料費の高騰で電力会社が経営圧迫されているのが現実です。だからこそ、常にチャレンジが必要なんです」。

架線金物メーカーから進化を遂げる現在

今や電力業界において、なくてはならない会社へと成長した東神電気だが、それでも毎年10種類以上の製品を開発・改良しているとのこと。そこまで意欲的に開発を続ける原動力は、「現場で働く人が少しでも安全・快適に作業を行えるようにサポートしたい」という想い。そうした想いから生まれた代表的な製品を2つ紹介しよう。

1つ目はクールワーカー。電気工事の現場で作業を妨げる大きな要因に暑さが挙げられる。クールワーカーは一般的な冷感スプレーとは一線を画す、プロ仕様の商品として、成分配合を一新。より長時間涼しさを感じられるように開発された当商品は、発売から4年余りで累計20万本(950ml入り)を売り上げる大ヒット。さらに商品をただ売るのでなく、より効果的に使ってもらえるよう、若手社員を中心に熱中症対策アドバイザーの資格も取得し、現場での講習も請け負うなど、現場環境の改善に余念がない。これらの商品は現在、各種現場だけではなく、プロスポーツにも採用されるなど、評価は鰻登りである。元々は法人向けに作られた商品とのことだが、あまりの人気に今年ECサイトも開設。気になる方は、ぜひこちらから購入いただきたい。

2つ目は皮剥ぎ器をはじめとした活線工具類である。日本の配電線は、基本的に感電を防ぐための絶縁体が被覆されているが、導体接続時などにはこれを剥く必要がある。そうした作業を誰でも簡単にこな



せるように開発・改良されたのが活線工具である。「電線の修繕といっても、状況によって難易度は大きく変わります。そのため、常に安定した作業ができるように改良した弊社の皮剥ぎ器は、日本だけではなく、海外でも注目を集めています。現在はそうしたご縁からアメリカのハベルパワーシステム社とも技術提携を行い、世界中の作業の方を支えられるように、商品開発に努めている最中

です」。どちらの製品にも共通しているのは、現場の声・現場目線から生まれた製品であるということ。常に現場第一の考え方だからこそ、時には採算度外視の依頼にも応えることがあるよう。

「お客様から『こういう製品が欲しいけど、流石にこの小ロットじゃ難しいですよね?』というご依頼にも基本的にお応えしています。利益にならないこともあります。東神電気に頼めば何とかしてもらえんと思っただけならば良いと思っています」。

最近では、架線金物メーカーだけではなく、工具メーカーとしての認知度が上がってきたことに会社としての成長を感じると寺岡氏は喜ぶ。

東神電気株式会社

■所在地 〒532-0033 大阪市淀川区新高1丁目3番8号

TEL.06-6393-2345

■事業内容 架線金物の製造販売／電材商品の販売

■HPアドレス <https://www.tec-web.co.jp/>

[お問い合わせ先] info@tec-web.co.jp

私たちの生活に欠かせない職業だからこそ、これからも支え続けたい

寺岡氏にはどうしても叶えたい夢があるという。

「送配電に関わる人の地位向上に努めていきたいです。アメリカでは、送電線の建設や点検に係る工事に従事する人をラインマンと呼び、社会的地位も高い職業です。命懸けでインフラを整備してくれる仕事ですから当然と言えば当然です。しかし、日本では残念ながらアメリカほど地位が確立していないのが現実です。私たちの生活を守ってくれる崇高な仕事だからこそ、もっと報われてほしいと思います。そのために、私たちもメーカーとしてどんどん働きかけていきたいです」。

インタビューをしていて印象的だったのは、寺岡氏の言葉の端々に込められた現場で働く方への感謝や尊敬、そして未来を担う人材育成への想いである。現場の方々に安全に、快適に工事に従事してほしい。若い世代が働きたいと思える現場環境を創りたい。そうした想いこそ、創業当時から受け継がれてきた東神電気の開発を支える原動力なのかもしれない。

代表取締役社長

寺岡 龍朗

Tatsuro Teraoka



トリドールホールディングスの成長を支える、 「攻める総務」の秘密に迫る



座談会参加メンバー

右より

- トリドールホールディングス 総務部
松尾 綾華さん・小泉 由美さん・中村 将人さん
- インシュアランスサービス 人事総務課
南雲 佳代子・後藤 宏美

日本だけでなく、世界にもその名を轟かせる「丸亀製麺」をはじめ、数多くの飲食店を運営する株式会社トリドールホールディングス。創業以来、企業として堅実に成長し続ける一方で、2023年5月に丸亀製麺から新発売された「丸亀シェイクうどん」が象徴するように、挑戦も忘れない。そうした攻防一体の企業運営を可能にするのが、同社を支える総務部の皆さん。今回は座談会という形式で、弊社インシュアランスサービスの人事総務課メンバーが、トリドールホールディングスの「攻める総務」についてお聞きしました。

— 今回は、座談会の機会をいただき、ありがとうございます。ぜひトリドールホールディングスを支える皆様のお話をお聞きできればと思っております。まず、総務部の人数からお聞きしてもよろしいですか？

中村 弊社の総務部は、社員8名・業務委託2名の計10名になります。

— 貴社の企業規模で考えると、10名は少なく感じるのですが、業務に支障はないのですか？

中村 確かに業務量は多いかもしれませんが、郵便物の仕訳などのルーティンは業務委託できるため、「攻める総務」に注力できていますね。

■ オフィス移転から始まった、新しい総務の形

— まずは「攻める総務」とはどのような総務か、教えていただけますか？

中村 「攻める総務」とは、受け身ではない総務です。一般的な総務は、各部署から依頼された業務を一つひとつこなすというイメージがあるかと思います。もちろん、私たちも一般的な総務業務は行います。その部分はしっかりと行った上で、自分たちから動いて、仕事を取りに行くのが「攻める総務」です。

南雲 「攻める総務」を目指したきっかけは何だったのでしょうか？

中村 「攻める総務」を目指し始めたきっかけは、新オフィスへの移転計画の立ち上げですね。社長の栗田とも相談しながら、「せっかくオフィスを移転するのだから、社員の誰もが働きたくなるオフィスを創り上げよう」というコンセプトの下、働き方も大きく変えようという話になりました。

— 「攻める総務」に関して、総務部の皆さんはどう思われますか？

松尾 私はちょうど「攻める総務」に移行するのと同じくらいのタイミングで総務部に異動してきました。異動前は一般的な総務部をイ



メージしていたのですが、いざ着任してみると思った以上にアグレッシブに動く総務部なので驚きました。

小泉 私は今年の4月から総務部に配属されたばかりですが、最初思ったのは、とにかく業務の幅が広いことですね。

攻める総務の1歩目は、働き方の改革から

— 具体的に皆様は日々、どのような業務をされているのですか？

中村 そうですね。まずは保険契約をはじめとした資産管理や株主総会・取締役会などの対応、オフィス管理。あとは…。

松尾 名刺の発注や押印業務、契約書管理業務などですね。

後藤 お聞きしてみると、私たちも日常的に行なっている業務だけでなく、オフィス管理などもされているんですね。

中村 はい。実は「攻める総務」の最初の仕事こそ、新オフィスの管理・運用も含めた、新しい働き方の構築でした。

南雲 新しい働き方の構築、ですか？

中村 ご覧の通り、弊社は「ABW（アクティビティ・ベースド・ワーキング）」を導入していますが、移転前は島型の固定席制でした。島型の固定席制の働き方からABWを活かした働き方に移行してもらうのが、最初の挑戦でしたね。

南雲 これまで慣れ親しんだ働き方を移行するのは、簡単ではなさそうですが、具体的にはどのように進められたのですか？

中村 まずは、情報発信してくれそうな社員の選定から始めました。

キーワードは、発信力と周到的な準備

— 情報発信をしてくれそうな社員の選定とは？

中村 オフィス移転の半年前から、各部署から発信力のある若い社員を中心に集めまして、説明会を重ねていきました。

後藤 部署のリーダーなどではなくて、発信力のある若い社員さんなのですね？

中村 そうですね。弊社では、特に役職や年齢で線引きすることなく、適材適所で社員に声をかけています。今回のオフィス移転でいえば、若い社員を中心にABWという働き方を理解してもらい、各部署に周知してもらうようにしました。

松尾 説明会でも、ただ言葉で説明するだけでなく、実際に新オフィスに移転後の1日の働き方をシミュレーションしてもらったりと、よりイメージしやすいように工夫しました。

南雲 実際、新オフィスへ移転後、想定通りの働き方に移行してもらえましたか？

中村 してもらえたと思います。さすがに移転初日は、「どこに座ろう」と戸惑う社員もいましたが、次の日からはお気に入りの席を探す社員もたくさんいましたね。

後藤 すごく羨ましいです！それだけでも楽しそうですね。

南雲 やはり移転前から周到に準備を重ねられていたから、新しい働き方にもスムーズに移行できたのでしょうか。

中村 そうですね。なにぶん私たちも新しいことへの挑戦だったので、できる準備は重ねたつもりです。

頼れる／頼られる総務の秘訣は、 コミュニケーションと距離感

— 実際に「攻める総務」に移行してから、社内での立ち回り方に変化はありましたか？

松尾 総務部に声がかかることは確実に増えましたね。もちろん、私たち自身も社内の要望をいち早く察知できるように努めているのですが、皆さんが気さくに話しかけてくださるおかげで、円滑に業務に臨めています。

中村 「攻める総務」の理想として、「頼れる／頼られる総務」を掲げているのですが、松尾がお話したように些細なことでも、皆さんから話しかけてもらえるのは嬉しいです。

南雲 オフィスを拝見しても本当に皆さん、好きな場所で伸び伸びと働かれている雰囲気ですね。働き方としてはとても魅力的なのですが、総務業務を行う上で不便さはないのですか？

小泉 基本的に不便さを感じる点はほとんどないですね。ABWを導入してはいますが、オフィス内にメールルームという場所があり、そこに必ず総務部のメンバーが1名は在籍しています。そのため、総務部に依頼したくても見つからないという事態は防げていると思います。

松尾 社員それぞれが社用携帯を持ってまして、個人やチームごとに連絡が必要な際は随時、社用携帯へ通知が来るようになっていました。そのため、総務部全員が同じ場所に固まって業務をする必要はありません。同じ部署でも1日会わないこともありますよ。

中村 直接会って話したいときは、オフィス内を探しに行ったりもしています。

松尾 そういうちょっとした離席もリフレッシュになりますし、好きな場所で自由に働けるのは仕事のモチベーションにもつながります。

役に立たない情報はない

— 「攻める総務」にとって、コミュニケーション以外で重視されていることはありますか？

中村 やはり、情報ですね。社内からはもちろん、インシュアランスサービス様をはじめ、多種多様な協力企業様とも積極的に情報交換しています。

南雲 具体的にどういった情報交換をされているのですか？

中村 よくお話をいただくのは、新商品や新サービスのご案内、他社事例ですね。私たちも新鮮な情報に触れることで、攻めるネタを見つけていく感じです。

松尾 オフィスに置かれている家電の中にも、テストとして置かれているものもありますね。

後藤 確かにこのオフィスのような環境は、なかなかありませんね。

松尾 オフィス見学を希望の企業様が多く、ご来社いただいた皆様からは、高評価をいただいているので嬉しいですね。

中村 ご来社いただいた皆様から頂戴した情報が、攻める総務の新しいアイデアにつながることも少なくありません。これからも多くの方に興味を持っていただけるよう、魅力的なオフィスを創ってまいります。



トリドールホールディングスの成長を支える、
「攻める総務」の秘密に迫る

非効率から成長につなげる トリドールホールディングス

—「攻める総務」を掲げながらも、総務部としては効率を求められる時もあるかと思いますが、葛藤を感じることはないのでしょうか？

中村 そういった葛藤はありませんでした。弊社の成長哲学の一つに「二律両立」というものがあります。丸亀製麺を例に挙げると、一般的にはあれだけ製造過程で手間暇をかけるのは非効率かもしれま

せん。しかし、手間暇かけるスタイルだからこそ、多くのお客様に足を運んでいただき、現在の丸亀製麺へと成長することができました。決して目先の結果だけにとらわれない社風が「攻める総務」の原点かもしれないですね。

南雲 そうなんですね。トリドール様自体にそもそも攻めるマインドが根付いているんですね。

中村 それで言うと、このオフィスも一般的には非効率と言われるかもしれません。これだけイスや家具にこだわって、空間も広く使って。だからこそ、これを最大限使いこなしていくのが私たちの仕事だと思っています。

松尾 イス一つひとつにもきちんと意味がありまして。長居を想定しないカフェスペースはスチール製、ゆっくりと休んでほしいスペースは座り心地にこだわったソファといった具合に。座り心地が良すぎて、昼寝する社員もたまにいますよ。

小泉 あと、体調に合わせてイスを選べるので、すごく助かっています。毎日座るイスだからこそ、ストレスを感じないのは嬉しいですね。

中村 そこまでこだわるのは一見非効率かもしれませんが、結果的に社員がポジティブに仕事に取り組むことができれば、会社の成長にもつながります。もちろん、現在のオフィス運用がベストとは決して思っておりません。例えば、今後は社内の音環境を改善していきながら、より働きやすい環境を作っていきたいと思います。

南雲 弊社もトリドール様を見習って、できることから取り入れていきたいです。今日は貴重なお時間をいただきまして、本当にありがとうございました。

中村 こちらこそ、ありがとうございました。これからもよろしく願っています。

座談会を通して感じたのは、総務部が一丸となって、「オフィス全体を働きやすい空間にしたい」という熱意である。丸亀製麺をはじめとしたトリドールホールディングスの目を見張るような成長は、こうした「攻める総務」の賜物なのかもしれない。座談会の最後、中村氏にどうすれば次々と挑戦できるのかを聞いてみた。

「できない理由を探す前に、できる理由を見つけます」。シンプルな答えながら、実践するのはとても難しい。それでもこうしたポジティブなマインドを持った総務部が動かす企業が成長しないはずはない。失敗を恐れるのではなく、失敗から学び、着実な成長を遂げていくであろうトリドールホールディングスの未来が楽しみで仕方ない。

株式会社トリドールホールディングス

【本社所在地】 〒150-0043 東京都渋谷区道玄坂1-21-1 渋谷ソラスタ 19階
【HPアドレス】 <https://www.toridoll.com/>



NEW!

株式会社インシュアランスサービスの取り組み

自社のリスクを一元化し、 可視化するための 「リスク分析レポート」

サービスに関する詳細、
お申込みは弊社担当者まで
お問い合わせください。



株式会社インシュアランスサービスは、このたび、リスクマネジメントのプロ集団であるSOMPORISKマネジメント株式会社の協力により、企業のリスクを分析するシステムを開発、業種や従業員数、財務などの情報をもとに、お客様それぞれ固有のリスクを一元化し、可視化したものを「リスク分析レポート」として提供するサービスを2023年4月より開始いたしました。

社会環境の変化やITの発達により、企業をとりまくリスクは年々多様化・複雑化していますが、自社をとりまくリスクと、その対策が適切であるかどうかの検証に「リスク分析レポート」を活用いただけましたら幸いです。

※サービスは原則無償で提供させていただきます。

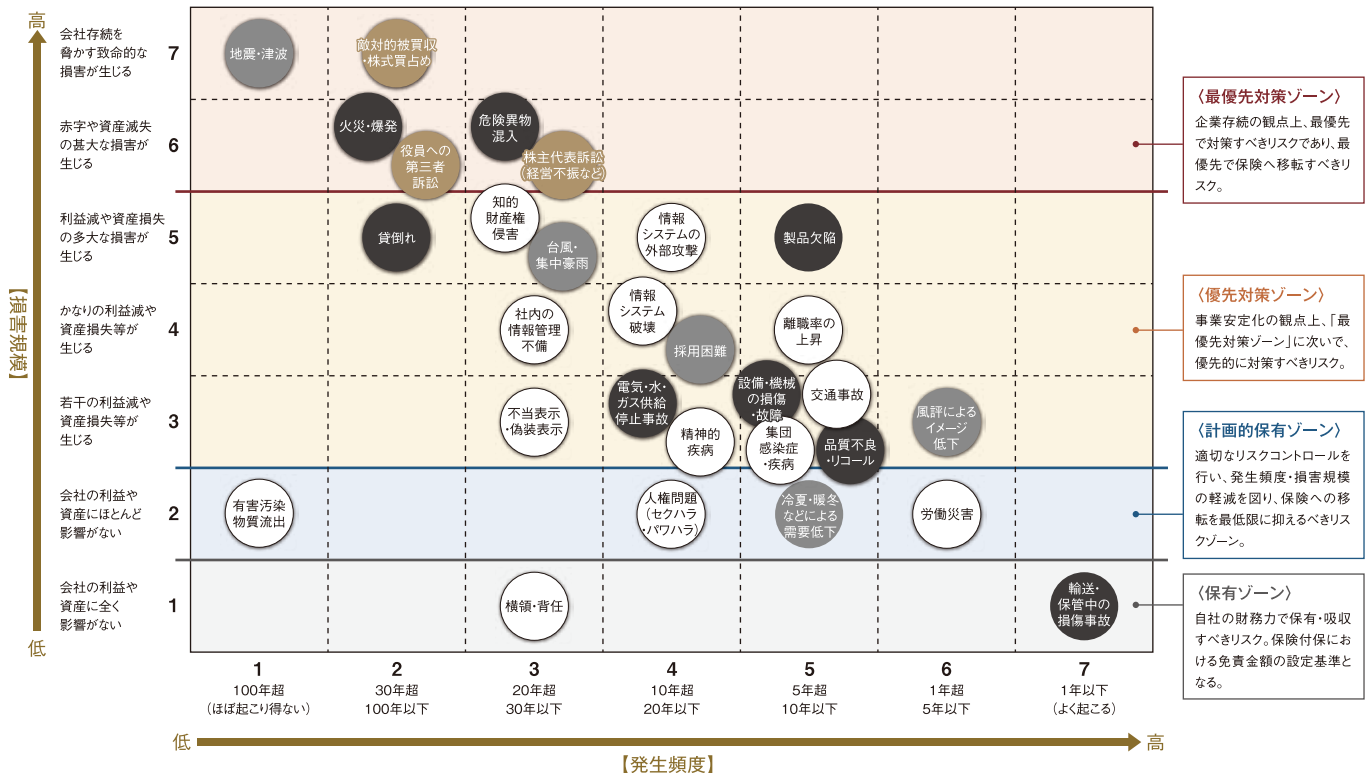
リスク分析レポートの特長

お客様の業種に合わせて、事業を運営していく中で存在するリスクをリスクマップの形で表し、一元的に確認することができます。

お客様の業種・決算書類などから分析し、保険でヘッジするリスク、事故を削減することなどでリスクを軽減すべきリスク、自社で保有すべきリスクなどについてお示しすることができます。

現在ご加入いただいております各種保険証券のコピー等をご提出いただければ、現在の付保内容の一覧を作成し、お客様をとりまくリスクと保険の内容が合致しているか確認することができます。

■リスク対策の優先順位の全体像（保険に移転できるリスクのみ対象）



〈最優先対策ゾーン〉
企業存続の観点上、最優先で対策すべきリスクであり、最優先で保険へ移転すべきリスク。

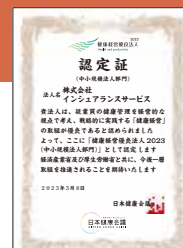
〈優先対策ゾーン〉
事業安定化の観点上、「最優先対策ゾーン」に次いで、優先的に対策すべきリスク。

〈計画的保有ゾーン〉
適切なリスクコントロールを行い、発生頻度・損害規模の軽減を図り、保険への移転を最低限に抑えるべきリスクゾーン。

〈保有ゾーン〉
自社の財務力で保有・吸収すべきリスク。保険付保における免責金額の設定基準となる。

Topics 「健康経営優良法人2023」に認定されました!

2023年3月8日に経済産業省と日本健康会議が共同で実施する「健康経営優良法人2023」にインシュアランスサービスが認定されました。従業員一人ひとりが心身ともに健康で元気に働き続けられる環境づくりを目指し、今後も組織全体で健康経営に取り組んでまいります。



全日本交通安全協会の



自転車会員入会 および サイクル安心保険加入 ご案内



自転車は、ルールとマナーを守って 安全に利用しましょう。

自転車会員に入会して、 サイクル安心保険 (自転車保険)に入ろう!

1か月あたり
約140円~
(Web加入、プランAの場合)

「野球猫チータン」はサイクル安心保険のイメージキャラクターです。
©NIPPON ANIMATION CO.,LTD.

1

Webの場合
クレジットカード決済

- 掛金がお安い
- 加入者票はその場でダウンロード

WEB加入が
お得です!

ホームページから まずは検索ください!

一般財団法人全日本交通安全協会 自転車会員 検索
<URL><https://www.jtsa.or.jp/>

モバイルから

右記のQRコードから
アクセスしてください。



2

郵送の場合
口座振替

申込用紙を入手してお申し込みください
《申込用紙の入手方法》
①ホームページからダウンロード
②下記団体連絡先、一般財団法人全日本交通安全協会 自転車会員係までご連絡ください。

自転車利用者の皆さん ご存知ですか?

約7分32秒に1件、自転車事故は発生しています。

警察庁「令和3年中の交通事故の発生状況」から作成



自転車の加害事故賠償額例

自転車事故でも被害の大きさにより数千万円の賠償金を支払わなくてはならない場合もあります。この賠償責任は、未成年といえども責任を免れることはできません。

例1 **9,521万円**

男子小学生(11歳)が夜間、帰宅途中に自転車で走行中、歩道と車道の区別のない道路において歩行中の女性(62歳)と正面衝突。女性は頭蓋骨折等の傷害を負い、意識が戻らない状態となった。(神戸地方裁判所、平成25(2013)年7月4日判決)

例2 **9,266万円**

男子高校生が昼間、自転車横断帯のかなり手前の歩道から車道を斜めに横断し、対向車線を自転車で直進してきた男性会社員(24歳)と衝突。男性会社員に重大な障害(言語機能の喪失等)が残った。(東京地方裁判所、平成20(2008)年6月5日判決)

例3 **6,779万円**

男性がタ方、ペットボトルを片手に下り坂をスピードを落とさず走行し交差点に進入、横断歩道を横断中の女性(38歳)と衝突。女性は脳挫傷等で3日後に死亡した。(東京地方裁判所、平成15(2003)年9月30日判決)



「野球猫チータン」のLINEスタンプも好評配信中!

©NIPPON ANIMATION CO.,LTD.

スタンプショップ内にて「野球猫チータン」で検索してね!



一般財団法人全日本交通安全協会

※株式会社インシュアランスサービスは、全日本交通安全協会サイクル安心保険の幹事代理店です。

違法なカスハラ発生! どう戦う? どう守る?

■はじめに

近時、顧客や取引先が従業員に対して行う嫌がらせ行為、いわゆる「カスタマーハラスメント(カスハラ)」が社会的な問題となっています。

カスタマーハラスメントは、対応にあたる時間、他の顧客への影響等、企業にとって多大な損失を招きます。何より、対応をした従業員に精神的ストレスを与え、心身の疾患や離職の原因となることも少なくありません。また、企業が適切な対応をしなかった場合、被害を受けた従業員から責任を追及されるリスクもあります。企業は、カスタマーハラスメントについてどのような対策を講じる必要があるでしょうか。

■カスタマーハラスメントとは

顧客対応に対する考え方は企業ごとに異なるため、カスタマーハラスメントを明確に定義することはできませんが、一般的には次のようなものが、カスタマーハラスメントであると考えます。

顧客等からのクレーム・言動のうち、当該クレーム・言動の内容の妥当性に照らして、当該要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当なものであって、当該手段・態様により、労働者の就業環境が害されるもの
(厚生労働省 / カスタマーハラスメント対策企業マニュアル)

■カスタマーハラスメントの判断基準

企業は一般に、その顧客や取引先などから、商品やサービス等の改善を求めるクレームを受けることがあります。その中には商品やサービス等の問題点を指摘し、改善を求めるなど、今後の企業活動への指標となり得るクレームもあります。これらの正当なクレームに対しては、誠意ある丁寧な対応が求められるでしょう。

一方、顧客や取引先からのクレームが、度を越した過剰な要求や言いがかりである場合、企業としては毅然とした対応を取る必要があります。

そこで、対応の初期段階で、そのクレームが正当なものか不当なものかを見極めることが、カスタマーハラスメント対応の最大の勘所といえます。過去の事例等をもとに、自社におけるカスタマーハラスメントの判断基準を明確にしておきましょう。

【判断基準のポイント】

① 要求の「内容」は正当か?

まず、クレームの原因となっている事実が実際に存在しているか(していなければそれ自体不当な言いがかりです)、しているとして自社に落ち度(過失)があるか(過失がなければ責任追及される謂われはありません)を見極めます。

仮に企業側に過失が認められるとしても、クレームの対象となる事実に見合う内容の要求でなければ、不当なクレームに当たります。事実上不可能な対応の要求や、対象となる事実

比して過剰な金銭の要求、対応した従業員への過剰な謝罪の要求(例えば土下座を強いるなど)は、要求の「内容」が不当であると言えます。

② 要求を実現するための「方法・態様」は正当か?

次に、要求の方法や態様が、社会通念に照らして許容される限度を超えるか否かを判断します。

仮に相当な根拠のあるクレームだったとしても、その要求の方法に「社会的相当性」がなければ、それは不当なクレームとなります。殴る、蹴るは当然のこと、水をかける、テーブルを叩く、椅子を蹴る等の行為、危害を加えることを連想させるような発言、差別的な発言、性的な発言、インターネット上に誹謗中傷を投稿する等は、社会通念上不相当であり、カスタマーハラスメントに該当し得ます。

【カスタマーハラスメントの主な類型】

▶ 過度な要求

- ・ 言いがかりによる金銭要求
- ・ 制度上対応できないことを要求

▶ 時間拘束・リビート型

- ・ 長時間の拘束、居座り、電話を切らせてくれない
- ・ 頻繁に来店したり電話をかけ、そのたびにクレームを言う

▶ 暴言・脅迫・暴力

- ・ 大声をあげる、脅迫的な発言をする
- ・ 殴る、蹴る、物を投げる等の暴力行為

▶ 権威型

- ・ 優位な立場を利用し暴言を吐く、特別扱いの要求

▶ インターネット上での誹謗中傷型

- ・ 動画の撮影や従業員の氏名等をSNS等に投稿

▶ セクシャルハラスメント型

- ・ 従業員へのつきまとい、わいせつ行為、盗撮行為

■企業に求められる基本的対応

違法・不当なカスタマーハラスメントに対して、企業は、対応する従業員を守りつつ、毅然とした態度でハラスメントに対峙しなければなりません。

【事前の対応】

① 基本方針・基本姿勢の明確化

カスタマーハラスメントは、組織的対応が不可欠です。そのためには、まず企業のトップが基本方針・基本姿勢を明確に示し、「悪質なカスタマーハラスメントには毅然と対応する」「クレマーから従業員を守る」というメッセージを発信する必要があります。最近では、自社ホームページや利用規約等にカスタマーハラスメントについての対応方針を宣言する企業も増えています。

2 相談体制の整備

パワハラやセクハラ等と同様に、カスタマーハラスメントについても、被害を受けた従業員が気軽に相談できるよう相談対応者を決め周知しておきます。既にハラスメント相談窓口を設置している場合は、カスタマーハラスメントも対応できるようにするとよいでしょう。

3 対応方法、手順の策定

実際にカスタマーハラスメントを受けた際、現場で対応する従業員が的確な判断を下すには、あらかじめその対応方法、手順をマニュアル化しておく必要があります。

クレームの態様によっては、警察や警備会社への通報・相談も必要になりますが、この判断を躊躇することで、従業員の生命・身体を危険にさらす事態にもなりかねません。

また、カスタマーハラスメント対応は、複数名で行うことが鉄則です。具体的にどのような場合に複数名での対応に切り替えるべきか等の基準も定めておくとい良いでしょう。

4 従業員への教育・研修

上記①～③の内容や、過去に実際に発生した事案をもとにしたケーススタディ等を盛り込み、研修を行います。対象者は、アルバイトや派遣社員等を含め顧客と接する全ての従業員とし、定期的実施することが望まれます。

【カスタマーハラスメントが起こってしまった場合の対応】

1 事実関係の確認と事案への対応

カスタマーハラスメントに該当するか否かを判断するため、顧客、従業員等からの情報をもとに、その行為が事実であるかどうか証拠・証言に基づいて確認します。

その結果、クレームがカスタマーハラスメントに当たると判断された場合には、相手方に対して企業として毅然とした対応を取らなければなりません。その場しのぎで一度不当な要求を受け容れてしまうと、その後に拒絶することが困難となります。

クレームの内容が悪質と判断すれば、法的対応も検討すべきです。クレームが脅迫や不当な金品の要求に至ったときには、脅迫罪(刑法222条)、強要罪(同223条)、恐喝罪(同249条)に当たる場合があります。また店舗で騒いだり、インターネット上で虚偽の事実を流布されたりした場合には、業務妨害罪(同

233条、234条)にも当たります。そのような場合には警察に相談し、被害届を出したり、さらには「告訴」「告発」(いずれも相手に対する処罰を求める手続)の手続を取ります(刑法230条、239条)。

また、クレームの内容や態様が、刑事処罰の対象となるレベルではなかったとしても、紛争が長期化・先鋭化した場合には、民事的な対応も検討すべきです。頻繁に会社に押しつけて来たり、苦情の電話を掛けてくるなどし、業務に支障が出るような状況になった場合には、裁判所に対して仮処分命令の申立を行い、面談の禁止などの命令を求めます(命令に違反した場合には罰金を支払わせる方法もあります—間接強制)。さらに、不当なクレームにより企業が損害を負った場合には、相手に対して損害賠償の支払いを求めて民事訴訟を提起することも検討すべきでしょう。

2 従業員への配慮の措置

企業には、従業員がその生命、身体等の安全を確保しつつ、労働することができるよう必要な配慮をする義務があります(労働契約法5条)。殴る、蹴る等の暴力行為、特定の従業員に対するつきまとい行為等があった場合、現場監督者が顧客対応を代わり、状況に応じて警察や弁護士等と連携を取りながら、従業員の安全を確保します。

カスタマーハラスメントにより、従業員のメンタルヘルス不調の兆候がみられる場合、産業医等の専門家に対応を依頼したり、医療機関への受診を促します。

この点、「事業主が職場における優越的な関係を背景とした言動に起因する問題に関して雇用管理上講ずべき措置等についての指針」(令和2年厚生労働省告示第5号)において、顧客等からの著しい迷惑行為(暴行、脅迫、ひどい暴言、著しく不当な要求等)に関しても、事業主は、相談に応じ、適切に対応するための体制の整備や、被害者への配慮のための取組を行うことが望ましい旨、また、被害を防止するための取組を行うことが有効である旨が定められています。

3 再発防止のための取組

トラブル事例があった場合、接客対応についての改善策や、新たな防止策を検討し、可能な限り従業員に情報を発信し注意喚起を行います。

WILL法律事務所(大阪)パートナー弁護士 **森 直也** URL <http://mori-lawyer.com>



1964年 兵庫県出身 民事、商事、企業法務から刑事事件まで、幅広く手掛けています。
特に、大手・中小企業の顧問弁護士を多数勤め、会社法務・企業の危機管理に関する相談案件を多く手掛けています。
[主な著書] わかりやすい会社法の手引き(新日本法規出版・共著)
中小企業の会社法実務相談(商事法務・共著)

企業の危機管理・トラブル対応その他ご相談は、WILL法律事務所 弁護士 森直也
住所:大阪市北区西天満4丁目6番8号OLCビル6階 TEL.06-6130-8008までご連絡ください。
※「本誌連載を見た」とお伝えいただければ、初回相談(電話or面談)を1時間まで無料とさせていただきます。

つげ社会保険労務士事務所 社会保険労務士 **津下 薫** URL <https://tsuge-sr.com>



従業員一人の事業所から、業種を問わずご相談をお受けします。
◎就業規則・賃金制度・人事評価制度等を整備したい
◎社会保険・労働保険の手続き、給与計算をアウトソーシングしたい
◎ハラスメント、問題社員の対応に悩んでいる
その他、従業員に関するお悩みはお気軽にお問合せください。
「いつでもどんなことでも気兼ねなく相談できる社労士」として問題の早期発見・早期解決に努め、労務管理上の危機管理を支援します。
大阪市北区西天満4丁目6番8号OLCビル6階 WILL法律事務所内 TEL.06-4792-8787
▶メールアドレス: tsuge@tsuge-sr.com



言いがかりの可能性があるお申し出には、 どう対処すべきか？「トラブル発生編」

日本アイラック株式会社CR事業部では、お客様からの苦情・クレームの多様化に対しクレームの解決方法を学べるサイトを開設し、事例に基づいたノウハウをご案内しております。今回はトラブル発生編、次回は模擬対応から解決のポイント編に分け、デジタル備品を製造・販売するデジキッドの修理センターで起こった事例をご紹介します。

「確かに送ったんだから届いていないわけないだろ！嘘つき呼ばわりしないでほしい！！」
オペレーターとしてお客様対応に従事する有村優希さん(37・仮名)が、修理センターにてユーザー様よりお預かりしたUSB充電器の検証結果をお電話にてご案内したところ、クレームに発展してしまったとのこと。

お預かりしたUSB充電器の不具合をお調べしたところ、申し上げにくいのですが経年劣化によるものでして…。修理をご依頼いただくことは可能です。また発火の原因が製品の瑕疵不備には該当しないことから、敷きパッドの賠償は致しかねますことをご了承ください。



有村優希



齋藤洋介

えっ、どういうことですか。証拠として修理品のUSB充電器と一緒に焦げた敷きパッドを同梱して修理センターに送付してあったんだけど、ちゃんと確認されていますか？

激しく反発しているのは修理を依頼してきたユーザーの齋藤洋介さん(42・仮名)です。先日、USB充電器のショートにより敷きパッドが焦げたことをご申告で修理センターで該当の製品を郵送した際に、焦げたという20cm四方ほどの敷きパッドの一部も同梱したとのこと。しかしお預かり品としては確認できていない状況です。

大変恐れ入りますが、こちらの記憶によりますと、そのような内容物が同梱されてはいなかったようでございます。



有村優希



齋藤洋介

そんなばかな。自分は確かに修理品と同梱して送りました。家族と一緒に複数の目で確認して、梱包したんだから届いていないはずはない。私たちが勘違いしているっていうのですか！嘘つき呼ばわりしないでほしい！！

怒りの興奮が冷めやらないこともあり、社内で再度確認した上で、社としての見解を後日ご案内させていただくことをご了承いただき、この日の電話はここで終了しました。送付されてきた修理品について、お客様が同梱したはずの内容物を企業が紛失したとお申し出ではありますが、言いがかりの可能性も少なからず考えられます。

直接窓口においての受け渡しであれば、お預かり品の確認は容易です。しかし郵送となると多くの人の手を介して運ばれているため、本当に同梱されていたのか、はたまた何らかの理由で抜け落ちたのかは、誰にも判断できないのが現実です。どうぞ説明すればご納得いただけると思いますか？

🗨️ クレーム内容

◆ 修理品のUSB充電器と一緒に焦げた敷きパッドを同梱して修理センターに送った
(=だから補償してほしい)

不明確な憶測でモノは言わないのが得策

まずは、修理センターでの修理品お預かり体制について確認する必要があります。デジキッドの修理窓口では通常、修理品のほかにお客様が緩衝材としてタオルや新聞紙をご使用になるケース等を想定し、同梱物すべてをきれいに確認・保管することを徹底しているとのこと。また直接の開梱担当者にも、受け取り当日の業務状況をヒアリングし、20cm四方の敷きパッドは同梱物として確認できていないことが明らかになっています。上記の運用体制から見落としや破棄する可能性も想定できないと言えるでしょう。

このケースのポイントは「不明確なことは言及しない」という点です。確証が持てない事象においては否定も肯定もするべきではありません。確かな事実のみフォーカスして対処する必要があります。

次号では「模擬対応、解決のポイント編」へと続きます。ユーザー齋藤さんからのクレームに対し、有村さんが実際にどのように対応し無事対応を終了できたのかを見ていきましょう。

※この記事はカスタマーサービスの対応事例を学ぶために事実を元に構成したフィクションです。登場する人物・団体・名称等は架空であり、実在のものとは一切関係ありません。



日本アイラック株式会社
カスタマーリレーション事業部

齋藤 友美
Tomomi Saito

クレームナビでは、日々の業務で頭を悩ませる苦情・クレームを解決に導くノウハウを定期更新される連載やコラム記事を通して情報を発信しております。本事例の他にも様々な内容をご案内しておりますので、是非ご一読ください。

苦情・クレーム対応を学べる情報サイト『クレームナビ』
～Powered by 日本アイラック～

URL : <https://claimnavi.com/>

Facebook : <https://www.facebook.com/ClaimNavi/>



Staff's Face ▶▶▶IRC



日本アイラック株式会社
CS事業部

カクタ ミエ
角田 美絵

入社年月 2020年5月
趣味 ドライブ
美味しいものを食べる

入社して3年になります。CS事業部に11ヶ月、その後、管理事業部に10カ月、現在はCS事業部で働いております。

前職は家の近所のとても小さな会社で働いており、アイラックに入社して今まで携わったことのない業種、仕事内容、大勢の中で働くこと、子育てで長い間離れていた通勤電車にも慣れるまでがとても大変でした。

CS事業部に異動して1年になりますが、ほとんど別の業務を主に今年の3月までしていましたので、ほんの少しだけお手伝いをしているような状況でした。4月から本格的にCS事業部の仕事に携わっておりますが、学ぶことが多く、とても大変です。でも周りの優しい方々に囲まれご指導いただいております、少しでも早くお役に立てるように努力していきたいです。

プライベートでは美味しいものを目的に出かけることが多いです。今まで大きい車で家の駐車場に入れるのが大変でほとんど運転をしなかったのですが、軽自動車が増えたので自分で運転して出かけることが多くなりました。インターネットでお店を調べたり、行き当たりばったりで子供と一緒に出かけるのですが、子供の方が運転が上手いので、色々と言われたりしながらも、とても楽しい時間を過ごしています。行動範囲が広がり今まで知らなかったお店や美味しいものがたくさんあり、お財布の紐が緩んでしまうことと自転車で出かけるなくなり、運動不足になってしまうのが難点です。



Staff's Face ▶▶▶INS



株式会社インシュアランスサービス
関西営業部1部1課

ヤマウチ カナエ
山内 奏慧

入社年月 2022年7月
趣味 カフェ巡り
映画鑑賞

2022年7月に入社して約10カ月が経ちました。前職とは全く異なる業界に飛び込んだので当初はやっていけるかととても不安でしたが、皆さんに優しく教えていただきながら、少しずつ慣れることができました。最初はクラーク業務を経験し、慣れない事務の仕事に四苦八苦でしたが、先輩方にフォローしていただき何とかこまどくることができました。今はジョブローテーションをしながら、社内の他部署について学んでおります。

コーヒーが好きで一日に2杯以上飲むのが習慣になっています。最近のマイブームは休みの日にカフェに行って、コーヒーを飲み比べることです。飲み比べてみると意外とお店ごとに味に特徴があって楽しいです。カフェで友人とのんびり話したり、あるいは一人で訪れてじっくり読書をしたりするのが癒しのひとときになっています。

また、大学が京都にあったことからすっかり京都が好きになってしまい、数カ月に一度のペースで京都散策に出かけるのも趣味の一つです。清水寺や金閣寺、といった



定番の観光地は学生時代に大方回りつくしてしまったので、今は少し奥まった場所にあるような、あまり多くの人には知られていない穴場の寺社を訪れるのが楽しいです。今年の春は、醍醐寺や蹴上に桜を見に行きました。数えきれない種類の桜が咲いており圧巻でした。まだ先ですが、次は秋の紅葉を見に行きたいと考えています。

こんな私ですが、これからもどうぞよろしくお願いたします。

おとなの遠足

陽の気が高まる初夏。行動に制限のあった時期も過ぎ去り、
郊外へドライブしてレストランで過ごす休日に戻って参りました。

オーベルジュやレストランを探して予約を取るまでのワクワクも楽しみの一つです。
お店探しという行為に欠かせないのは何といってもミシュランガイドですね。

このミシュランガイドを支えている覆面調査員たちは世界中を訪れ、

年間およそ250食分を食べ歩き、ホテルに160回宿泊し、トータルで600の施設を訪れて、
次年度の掲載施設の選別のために報告書を1000本以上提出し、星付けを行います。

ミシュランに掲載されたレストランは、「本当においしいお店」として

確固たるお墨付きを得ている訳ですから、全国あるいは全世界の人がその味を求めてきます。

ミシュラン社というタイヤメーカーの素晴らしい発想の原点は、

安全で快適な車で、ビジネスや旅行に、遠出をするお手伝いができれば、

ミシュランのタイヤは売れるというコンセプトです。それは今も変わっていません。

ミシュランガイドを手に取り、自由自在に思いのままにドライブすることは、

人と出会い、食べ物、景色や文化と向き合い、心が解放され偶然をデザインするとても豊かな行為です。

人は無意識のうちに心地よい場所を追い求める生き物だということを改めて思い出させてくれます。

そして、心から心地よいと思える土地に出会った時の喜びは喻えようありません。

自然と食の極上のマリアージュがドライブの疲れを忘れさせてくれます。

このように知らない郷土料理やその歴史に触れる体験に気持ちを高揚させ

爽やかな空気感を感じながら郊外の素敵なオーベルジュへ。

愛車を走らせてマイクロツーリズムをお楽しみください。



UL·OS

頭皮環境を健やかに

大塚製薬が長年の研究と技術で
培った2つのスカルプシャンプー

Otsuka 大塚製薬

頭皮・毛髪にやさしい
アミノ酸系洗浄成分主体

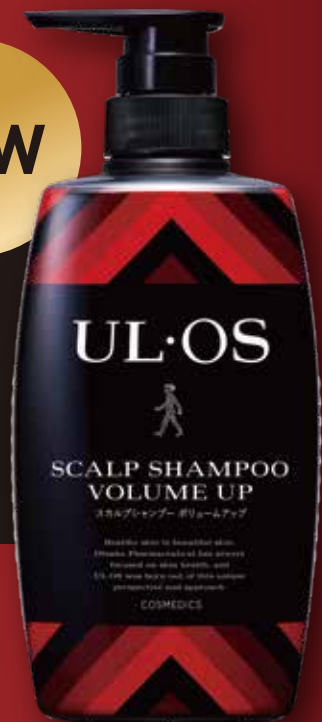
1本でケアができる/
リンス不要の仕上がり

ノンシリコーン



NEW

毛髪の
ハリ・コシ
が気になる方へ



ウル・オス
スカルプシャンプー
ポリウムアップ



頭皮の
ニオイ・フケ
が気になる方へ



ウル・オス
薬用スカルプシャンプー

医薬部外品



こんにちは。ゴルフ楽しんでますか？メジャー大会（4月：マスターズ、5月：全米プロ、6月：全米オープン、7月：全英オープン）が次々開催されていますが、観ておられますか？今日はゆるりと、世界のゴルフ事情やよもやま話を徒然にお話します。

アメリカ

皆さんのご想像の通り、ゴルフはなんと言ってもアメリカが中心で、世界の一流選手がアメリカのツアーに集まっているのが、その証です。市場規模で言うと、全世界の約半分近くが北米になります。ゴルフメーカーにとっては、最重要市場であることは間違いなく、「アメリカを制する者は世界を制す」と言えるでしょう！皆さんもよくご存じの Titleist (タイトリスト)、Callaway (キャロウェイ)、TaylorMade (テーラーメイド)、PING (ピン) は全てアメリカ発祥で、タイトリストはボールから、キャロウェイ・テーラーメイドはクラブから、ピンはバターから始まったメーカーです。(近年は買収されて親会社は韓国企業、ということもあり🌀)

イギリス

イギリスはゴルフ発祥の地で、セント・アンドリュースオールドコースは、世界最古のゴルフ場と言われており、1552年に開業したそうです。日本は織田信長が18歳の室町時代末期です。(笑)

さすが、ゴルフ発祥の地だけあって、ゴルフは庶民のスポーツで、新聞配達のおじさんもゴルフを楽しんでいます。一度、イギリスでゴルフをしたことがあります。草原をちょっと刈り込んだのがフェアウェイで、かなり丁寧にカットしたのがグリーン、ラフはお手入れなしで草ボウボウという感じでボール探すのも大変でした！自然の地形をその



まま使っていて、グリーンに日本ではお目にかからないくらいの段差があって驚きました。自分でバッグを転がし引っ張ってラウンドする方式で、カジュアルで気軽な感じがサイコー♡

欧州大陸

イギリスとは対照的に、フランスやドイツではゴルフは高級スポーツです。(言い方古い?!) ゴルフだけするのではなく、クラブハウスで食事をしたり、子供連れで行き、子供はプールで遊んで親はゴルフをしたり、「倶楽部メンバーシップ」です。例えばドイツでは、オフィシャルハンディキャップ証明がないとメンバーシップのコースはラウンドできません🙅♂️パブリックコースもあるので、日本人旅行者にはそちらがお薦めですね。



韓国

韓国でもゴルフはまだまだお金持ちのスポーツです。世界のツアーで韓国人選手が活躍しているのを見ても分かる通り、プロ志向が強い一面もあり、プロ養成スクールも多いです。冬は日本より寒く、12月～2月は殆どラウンドできません。コロナ禍前の冬の時期には、九州・沖縄方面のゴルフ場に韓国人ゴルファーが多く来られていましたが、日本のみならず、東南アジアにも多く外遊されていたそうで、次の冬にはまた大勢来られるでしょうね！！

東南アジア



東南アジアでは、タイが一番ゴルフがポピュラーで、ついでマレーシアでしょうか。ゴルフ場は、キャディーさんがいるところがほとんどで、タイでは一人に一人キャディーさんが付いてくれます。聞いた話では、キャディーさんの定年が22歳だとか?! フィリピンでは、(キャディー付き)おひとり様ラウンドもゴルフ場が空いていればOK! 1ラウンド2時間半で回れた上に、ゴルフ場内に自生しているマンゴーをお土産にももらいました🍌

日本

屋外で感染をあまり気にせずプレーできるという事で、若者層がゴルフを始めるようになりましたね！コロナ禍前、あれこれ策を講じても若者ゴルファーがなかなか増えなかったのがウソのようです。練習場もゴルフ場も大人気ですが、コロナが収束し、旅行や飲み会にも行けるようになって、ゴルフの回数が減った人、ますます増えた人、いかがでしょう?!

他にも、南アフリカや南米、中国など、ゴルフは世界中で愛されているスポーツです。メーカーの競争もグローバルになり、日本メーカーも海外進出して頑張っています🍀

ではまた次回まで、ゴルフ、楽しんでくださいね〜♡

光葉 篤子 みつばあつこ

生まれも育ちも神戸、大学生の頃からゴルフを嗜み、神戸のとあるゴルフ用品メーカーに勤務、ゴルフ用品の企画・開発に携わる。週1ゴルファー、HDGP10。

お店情報

ホテルクオリティのカフェレストラン「ホテルの街カフェ」

マグネットカフェ竹園

「磁石のようにお客様を引き寄せ、お客様の笑顔に囲まれたい」という想いを込め「Magnet Cafe」と名付けられたとのこと。ホテルのカフェなのに、気軽に訪れることができるカフェです。

ホテルの料理人が手懸ける竹園ならではのメニューには、伝統の洋食館メニューのほか、職人がこだわってひいた出汁を使った和食の丼や定食、淡路麺業の生パスタ、炭火で炙った手造りベーコンのサンドや自家製ローストビーフサンドなどがあります。また社長自ら目利きで仕入れた黒毛和牛や国内産豚、こだわって選んだ輸入牛、淡路島産の朝挽き鶏を味わうことのできる炭火焼きなど、バラエティ豊かな料理が揃っています。

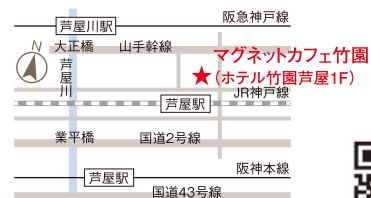
Magnet Cafeが提供する「5つの柱」は、神戸牛・黒毛和牛・輸入牛などの素材の良さを最大限に引き出す「炭火焼き」。竹園別館・洋食館だけぞのから受け継がれ、現在も進化し続けている「洋食」。選ぶ料理に迷った時には絶対おすすめ“これで!”と、一言で注文完了の「定食」。それぞれの具材とベストマッチのチーズ、モチモチした極上生パスタを使った「ドリア&パスタ」。素材として新しく神戸牛を使用、さらにアイスクリームバーが加わりグレードアップした「デリサラダバー」だとか。竹園の美味しさが勢揃いし、さらに磨きをかけています。



店舗は、ホテル竹園芦屋の1Fにあり、オープンキッチンが見える店内は、落ち着いたリビングのようなテーブル席やピクテーブルがシンボルのダイニング席、そして開放感あふれるテラス席など、“使い勝手の良さ”も魅力のひとつ。

ホテルらしいサービスとして開店時間は7時。土・日・祝限定のモーニングビュッフェもあり、ランチ・ディナーで人気の料理やお肉料理を朝から楽しむことができます。また、マグネットカフェ自慢の料理を自宅でも楽しむことができる魅力あるテイクアウト商品も多数あり、一度足を運んでみてはいかがでしょうか。

美味しいお肉で暑い夏を乗り切ろう！
「夏のスタミナコンボフェア」開催中
期間：6/1～8/31



マグネットカフェ竹園

〒659-0092 兵庫県芦屋市大原町10-1 ホテル竹園芦屋1F

Tel.0797-32-9581 (ホテル総合受付直通)

営業：7:00～21:30 (L.O 21:00)

[モーニングタイム] 7:00～11:00 (L.O 10:00)

※都合によりモーニングタイム営業を休止する場合がありますので、ホームページで営業時間をご確認ください。

<https://takezono.co.jp/magnetcafe/>

季節の おすすめレシピ



カフェ78Fuzuki Yaokaおすすめの旬の食材を使ったレシピをご紹介します

Recommended Seasonal Recipes

白い麻婆豆腐

◆作り方

- ① にんにくはみじん切り、花椒はすり鉢で粗くだいておく。
木綿豆腐は1.5cm角に切る。
白ねぎは外側の部分だけを細切りにし、水にさらして白髪ねぎにする。

- ② フライパンに[A]を入れ、弱火にかけて香りを出す。
豚ミンチを入れて中火でしっかり炒めたら、紹興酒を加えてアルコールを飛ばす。
鶏がらスープも加えて煮立たせる。

- ③ [B]を加えてよく混ぜ、水溶性片栗粉で軽くとろみをつけ、木綿豆腐を加える。
器に盛り付け、白髪ねぎをあしらう。



◆材料(2~3人分)

[A]		[B]	
にんにく	1/2片	白みそ	50g
花椒	小さじ2	すりごま(白)	大さじ1
太白ごま油	大さじ1	ねりごま(白)	大さじ1
豚ミンチ	70g	木綿豆腐	1丁(350~380g)
紹興酒	大さじ1	水溶性片栗粉	適量
鶏がらスープ	150cc	白ねぎ	適量

カフェ78Fuzuki Yaoka

〒659-0067 芦屋市茶屋之町3-7 Decola Ashiya 101
TEL.080-3844-0778

これまで17年に渡り兵庫県西宮市で料理サロンと各地に出向いてケータリングをお届けしてきた(株)ターブルドールの三好万記子が、このたび芦屋市にカフェレストランをオープンしました。「大切な人たちと囲む食卓でのひとときが黄金に輝く幸せな時間でありますように」という理念のもと、サロンで教えていた身体に優しいお料理にプロの手間とエッセンスを加えてお届けしています。

▷ご予約は「78FuzukiYaoka」HPから。<https://78fuzuki.com/>



料理サロン ターブルドール主宰
カフェレストラン「78Fuzuki Yaoka」
オーナーシェフ
株式会社ターブルドール
代表取締役
三好 万記子

バリに3年間滞在中、ル・コルドンブルーで本格フレンチを習得。自宅で料理サロンを主宰するかたわら、各種ケータリング・カフェプロデュースを請け負う。

インテリアコーディネーターの資格を活かして創り出すテーブル空間のセンスの良さにも定評があり、料理やコーディネートを含むパーティプロデュースの依頼元は個人宅から企業、スポーツイベントや展示会に及ぶ。現在は昨年オープンしたカフェレストラン「78Fuzuki Yaoka」に力を入れており、ほぼ毎日厨房にて腕をふるっている。

ケータリングのお問い合わせはターブルドールHPから
<http://www.tabledor.net/>
Instagram @makikotabledor



「先代の遺言」を守らないことはできるか

「遺言書があるのですが、遺言と違う分け方はできますか?」これは私たちがお客様から受けるよくある質問です。「遺言」と相続人が話し合った結果である「遺産分割協議」、どちらが優先するのか?

結論からいうと、遺言書があったとしても、相続人たちが異なる内容の遺産分割協議を行うことはできますので、「遺産分割協議>遺言」となります。

では、遺言よりも優先される「遺産分割協議」と「遺留分」との関係を考えて、「遺留分」は遺産に対して「少なくともこれだけはもらえます」という保障のようなものです。

しかしながら、自分にとっての「遺留分」が確保できていないことを承知の上で、「遺産分割協議」に応じる場合は、「遺産分割協議」の内容が優先されることとなります。

つまり、「遺産分割協議>遺留分」となります。

「遺留分」というものは、民法によって保障されている強力な権利です。バランスの偏った内容の「遺言」があったとしても、この「遺留分」まではなくすことはできない、とされています。

つまり、「遺言」に対して「遺留分」の方がより優先されることになっています。

従って、「遺留分>遺言」となります。

最後に、「法定相続」との関係を確認しましょう。「法定相続」とは、誰がどの順番で相続を受けるかについて、民法上で定められた基本的な原則です。

しかし、それは原則であって、「法定相続」通りの内容で決めなさい、というものではありません。「遺言」や「遺産分割協議」による遺産分けは、原則である「法定相続」に対しての例外という位置づけになります。こうした原則の定めとは異なる分け方によって遺産分けをする場合は、その例外の内容のほうが優先されることとなります。つまり、「法定相続」の優先度は常にもっとも低く、以上をまとめると、「遺産分割協議>遺留分>遺言>法定相続」となります。

このほかにも、相続人のひとりが生前に多額の贈与を受けていた「特別受益」といった考え方や、それを遺産に含めるかどうかの意思表示となる「特別受益の持ち戻しの免除」といった、特定の場合に重要となってくる考え方もあります。相続は一筋縄ではいかない厄介な概念の多い分野ですから、くれぐれも用心して生前からしっかりと準備を進めたいものです。



杠(ゆずり)はグループ 代表
司法書士 川原田 慶太

1976年生。京都大学法学部卒。
近畿圏を中心に、成年後見や家族信託、遺言などの財産管理業務に特化した専門チームを結成し、年間300件以上の相談に応じる。日本経済新聞電子版にて「司法書士が見た相続トラブル百科」を長期連載。
金融機関を中心に相続セミナー講師を多数歴任、著書に「司法書士が見た実録相続トラブル」(日経出版)
<https://www.yuzuri-ha.or.jp>

■ 法人名称の変更のお知らせ

令和4年10月、司法書士法人おおさか法務事務所を含む当グループを「杠(ゆずり)はグループ」へ名称変更いたしました。それに伴い、事業法人を「杠司法書士法人」に、成年後見業務を担う法人を「司法書士法人ゆずりは後見センター」へと再編しました。「ゆずりは」という植物は、春若葉の萌え始めるころの瑞々しさを常に蓄く保つことから「譲り葉」と呼ばれるそうです。

いつもそばに深く永くお客様に関わらせていただくことを願い、お客様・ご家族が常に蓄く繁栄するようなサポートを目指しております。

読者プレゼント

いずれかご希望の品を
各10名様にプレゼント

プロも頼れる冷感と持続力

冷え冷え実感! クールワーカー

シュッとスプレーするだけで、清涼感と消臭効果が、
60分ほど続きます。

【内容量】950ml【主成分】エタノール・メントール・メントール誘導体・抗菌剤・柿タンニン
【香り】無香料 販売元: 東神電気株式会社



商品詳細は
こちらから



同封のアンケート用紙に、
いずれかご希望の品及び必要事項をご記入後、FAXにてご応募ください。
Webからもアンケートやプレゼントにご応募いただけます。

<https://rmjgroup.co.jp/enq>

※当選された方への賞品の発送をもって、発表にかえさせていただきます。

ホリデーホーム ¥3,000 お食事券

メニューは、ホリデーホーム ホテルダイニングでご自由にお選びいただけます。

ホテル ホリデーホーム 〒629-3410 京都府京丹後市久美浜町向磯2575

【応募締切】
2023年
7月15日



RMJ RMJグループの情報誌「RMJ」2023.6 SUMMER
発行人: 株式会社RMJホールディングス

会社概要 COMPANY PROFILE

株式会社RMJホールディングス

〒104-0033 東京都中央区新川1-22-11 永代ビル8F TEL 03-6625-5360(代表) FAX 03-6222-9322

株式会社インシュアランスサービス

〒659-0094 兵庫県芦屋市松ノ内町1-10 ラリープ2F TEL 0797-32-8080(代表) FAX 0797-32-9385

日本アイラック株式会社

〒104-0033 東京都中央区新川1-22-11 永代ビル8・9F TEL 03-6625-5400(代表) FAX 03-6222-9380

フュージョン・エスアイ株式会社

〒530-0044 大阪市北区東天満2-1-10 KOUTOKUビル6F TEL 06-4801-8081 FAX 06-4801-8874



私たちはヴィッセル神戸オフィシャルパートナーです

人生に 楽園。

さあ、ロングライフにしかない
極上のセカンドライフへ。

抗菌コーティング施工済



ナノゾーンコート施工証明書

感染症対策のため、共有部分に抗菌コーティングナノゾーンコート施工実施。菌を抑制し、ウイルスの脅威から守ります。

[介護付有料老人ホーム] (一般型特定施設入居者生活介護)

ロングライフ神戸青谷

神戸の街を一望できる、極上の山の手ライフ。



JR「三ノ宮」駅・阪急線「神戸三宮」駅より
神戸市バス2系統乗車
「青谷」下車 徒歩約9分(約720m)



JR三ノ宮駅から、送迎バス
にてお迎えします。
中央改札口南側ロータリー



〒651-0051 兵庫県神戸市中央区神仙寺通3-1-2

Health &
Natural Beauty

ロングライフはヘルス&ナチュラルビューティ

人生100年時代に向けた先進的なメソッド。それがヘルス&ナチュラルビューティ。
「ずっと健康」「ずっと美しく」ありたいという願いを叶える新しいプログラムです。

詳しくはWEBで



ロングライフだけの 「3つの保証」

1 | 住み替え保証

関西、関東、中部の日本ロングライフ内のホームから同条件のお部屋に、追加金無しで住み替え頂けます。

※詳しくはお問い合わせください。

2 | リゾートホテル 利用保証

函館・箱根・由布院・沖縄石垣島の4つの直営リゾートホテルと「京都天橋立・ハワイ」提携リゾートホテルをご入居者本人とご家族がご利用頂けます。

3 | GFC保証

(グッドフューリングコーディネイト)

「心地良い環境。質の高い身体ケア。個人の文化的背景」1986年創業以来ケア専門会社としてのノウハウをご提供。



お問い合わせはお客係相談室へ

0120-550-294

受付時間
9:00-19:00
年中無休

日本ロングライフ 検索
www.j-longlife.co.jp

大阪本社：〒530-0015 大阪市北区中崎西2-4-12 梅田センタービル25階 東京本社：〒100-0004 東京都千代田区大手町1-6-1 大手町ビル9階

ロングライフグループ拠点：北海道／埼玉／東京／神奈川／千葉／静岡／愛知／大阪／兵庫／京都／大分／沖縄／中国(青島)／インドネシア(ジャカルタ)／韓国