

メビウス Member's Press

- 講義ダイジェスト メビウス後期の“講義” ご紹介
- 今月のニュース&データコンパクト
- 経営者のためのインフォメーション
- 会員お仕事紹介 株式会社ティーエムアート 松崎 茜さん

メビウス主宰
浅沼 公子

主事からのメッセージ

クレーム！企業力が試される時

お客様の『心』に立って

先日の東京出張の折、お客様との面談を終え、疲れた身体を休めようと滞在先のホテルへ戻ると、預けたはずの荷物がどこにも無い！時刻はどうに深夜11時をまわっていた。

明日のスケジュールが書かれた手帳も、重要書類一式も、メイクを落とすクレンジングさえ・・・頭は真っ白、部屋でしばし立ちつくし、走るようにフロントへ向かった。

チェックインの折、荷物をあらかじめベルに預けて、部屋へ運ぶよう手配したこと。そして荷物の重要性などをひとしきり伝えると、支配人・フロント・ベルデスク、総出でのキャリーバックの手配が始まった。

促されるまま部屋へ戻り1時間半、バックはようやく見付き、支配人が詫びてきた。事態が事なきを得たこともあり、誰にでも起こりうるビジネス上の失敗と、その場はお引き取り頂いた。

その後が問題だった。

翌朝のチェックアウトの際、フロントでも誰一人として昨夜の事態を把握している人はおらず、お詫びの一言もない。クレームの情報は共有されておらず、もちろん改善の指針も示されない。当初支配人が口にして『後日改めてお手紙申し上げます』。待てど暮らせど、手紙が届くことは無かった。

私の気持ちになって考え、行動してくれていたスタッフがどれほどいたのだろうか。疑問に思った。以来、そのホテルを利用したことは一度も無い。

クレームは氷山の一角

『ハインリッヒの法則』という、仕事における失敗の発生確率がある。

アメリカの技師ハインリッヒが発表した法則で、『1件の重大災害(死亡・重傷)が発生する背景に、

29件の軽傷事故と300件の“ひやり”“はっと”がある』という。一般に『1:29:300』という。1件のクレームの裏には、多数の表に出ないクレームが隠されていることになる。

クレームはお客様からのメッセージ

クレームは暇なときに発生することがほとんどである。忙しいときはある程度の不手際もお客様に『仕方が無い』と許していただけるからである。そして暇なときには、固定客が多いものである。

その店・会社に愛着がある固定客だからこそ、気づくことがあり、クレームにつながる。

それは、お客様からの期待の表れだと受け止めるべきであり、クレームのない会社は、誰からも期待されていないに等しい。

「社長を出せ！」はあなたの負け

クレームを『処理』しては、いつまで経っても問題は解決しない。相手の言葉に耳を傾け、お客様の立場と気持ちをどこまで理解できているのか。それがクレーム『対応』の根幹なのである。

「社長を出せ！」と言われたら、振り返っていただきたい。お客様の言葉に十分耳を傾けていますか？クレームから逃げず、まずはお客様の気持ちになって話を聞き、そして、スピードをもって対処する。

クレームは『遅いはクレーム 早い感動』なのである。問題が起こる時こそ企業力が試される。

お客様の言葉の裏に隠された「早く改善しなさい！」というメッセージを業務改善につなげてはじめて、クレームは活かされる。問題が起こるときこそチャンスであり、クレームとは『必要・必然』なのである。

本当の意味でクレーム『対応』が完結するのは、そのお客様がもう一度、お店・企業と、お付き合いを再開した時なのだ。

～ メビウス後期の“講義”ご紹介 ～

10月より、平成27年度後期スケジュールが始動いたします。前期講義も多くの方にご出席いただき、様々なお声を頂きながら運営してまいりました。後期講義も、実務に役立つ知識や情報をご提供させていただき、皆様をサポートしてまいります。どうぞご期待ください！

9月

第166回 社長・リーダーの永遠のテーマは
社員のやる気、本気度をどう高めるか

社員育ての法則

第一部：基調講演 第二部：交流会

- 日 時：平成27年9月17日(木)PM1:00～PM4:00
- 会 場：太田ナウリゾートホテル (群馬県太田市飯田町1267)
- 講 師：NPO法人女性のためのビジネススクールメビウス 主宰 浅沼 公子



第167回 マイナンバー制度への

具体的な対応のしかた

- 日 時：平成27年10月2日(金)PM1:00～PM4:00
- 会 場：足利市民プラザ (栃木県足利市朝倉町264)
- 講 師：税理士 富山 広道 氏

第168回 最新防災体験と

3周年を迎える東京スカイツリー絶景のプレミアランチ

現在
申込み
受付中です

- 日 時：平成27年10月6日(火)
AM10:00～PM3:00 (現地集合/現地解散)
- 会 費：7,000円(実費のみ)



11月

第169回 基本と常識を知って、あなたらしさを印象づける

お詫び状、依頼文、御礼文、弔電・祝辞・・・シーン別対応

徹底マスター 「ビジネス文書」マナー



12月

第170回 経営に大事なものは、
「作れる」ではなく、ズバリ「読める」

よくわかるシリーズ ザ・決算書



1月

第171回

新春講演会・会員大交流会

詳細は、後日ご案内いたします。

ご期待ください!!



4月

第172回

若手社員から中堅社員の振り返り知識まで
署名、印鑑、契約、小切手、請求書・・・

毎日の業務が会社を強くする
総務経理の1年間



講義スタイル **リニューアル**

講義に出席してる方と、もっと交流したい!!

せっかく講義に参加してるから、お友達が作れたら嬉しい!!

そんなお声を頂き、コミュニケーションタイムを設けております。
皆様に楽しく講義にご出席いただき、実りある時間にさせていただければ
幸いです。ぜひご活用ください。



オススメ
1

＜名刺交換タイム＞

講義開始前、近くの座席の方と
名刺交換をする時間を設けさせて
いただきます。

休憩時間等の会話の糸口&
きっかけにしてください。

職業柄名刺がないわ…という方も、
ご安心ください。事務局で名刺用紙
をご用意させていただきます。



オススメ
2

＜コミュdeコーヒー＞

講義ルーム後方にコーヒーと
プチおやつを置かせていただき
ます。

また、講義終了後約30分ほど
講義ルームを開放いたします。

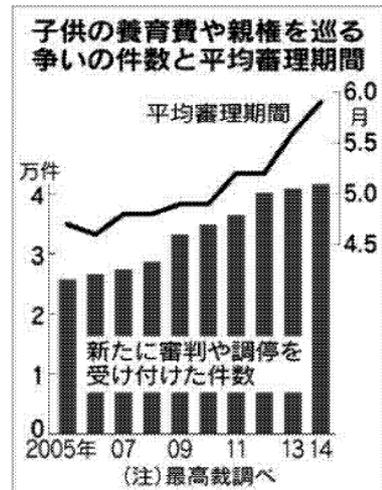
ぜひ、お知り合いになった会員
様でコミュニケーションのきっかけ
にお使いください。コーヒーと
お菓子で、ほっこりタイムを♪



養育費・親権 争い長期化 少子化影響

2015.8.5 日本経済新聞

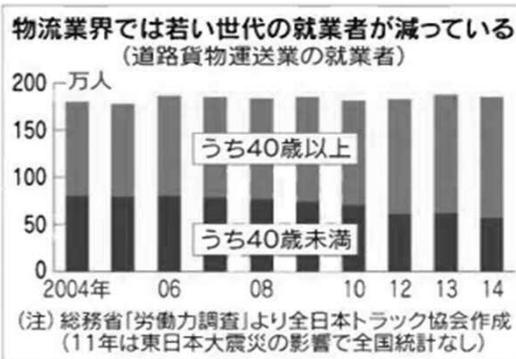
子供を持つ夫婦が離婚する際に、養育費や親権を巡って家庭裁判所で争う調停や審判が長期化している。2014年の平均審理期間は5.9カ月で、10年間で1.2カ月延びた。一般的に養育費を巡る問題よりも、面会交流や子の引き渡しを巡る問題のほうが審理が長引きがちだという。新たな申立件数も右肩上がり、4万件を超えた。最高裁は「少子化の影響もあって子供を巡る家族の感情的対立が先鋭化している」と分析している。



ヤマト、運転手採用6割増 人手不足対応急ぐ

2015.8.8 日本経済新聞

インターネット通販の拡大などを背景にトラック輸送の需要は堅調で、ドライバー不足などに備える動きが広がっている。ヤマトは高卒ドライバーの採用を今春実績の257人から来春には400人と56%増やす計画。日本通運は今年春から倉庫などで働く契約社員を採用するための専門部署を立ち上げた。物流大手が対応を急ぐ背景には



は働き手の高齢化がある。業界の就業者数は180万人程度で推移しているが、40歳未満の比率は過去10年で14ポイント近く落ちている。平均賃金が全産業平均よりも低いことなどから若い層の流入が滞っていたことが要因だ。足元では運賃が上昇しつつあることもあり、大手は人材の確保や育成に力を入れている。

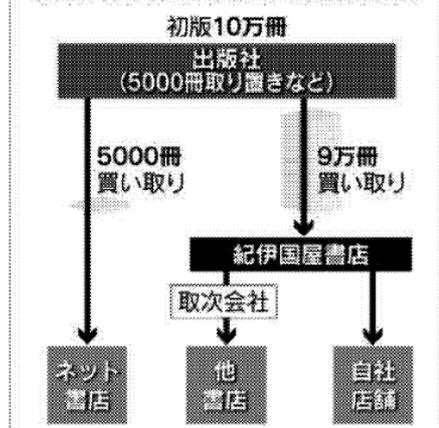
紀伊国屋アマゾン対抗策 新刊 9割確保

2015.8.22 日本経済新聞

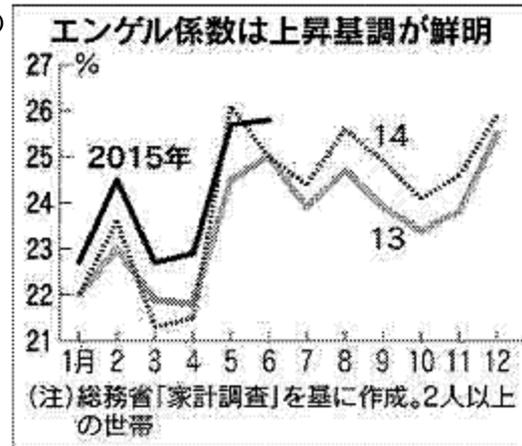
紀伊国屋書店は、インターネット書店への対抗策を発表した。9月刊行予定の村上春樹氏著書の初版10万冊の9割を出版社から直接買い取り、自社店舗のほか他社の書店に限定して供給する。アマゾンなどネット書店の販売量は5千冊にとどめ、売れ残りリスクを抱えるが、店頭への集客につながる

と判断した。一般に出版物の流通は、取次が出版から書籍などを仕入れ、書店に配本する。書店は一定期間売れなかった本を取次経由で原則返品できる。今回こうした慣行と一線を画する異例の措置を取る。業界で主流の定価販売を揺さぶる戦略をとっている。

ネット書店への供給量が大幅に減る (紀伊国屋書店が取り入れた販売戦略)



7月の出荷価格引き上げを表明したメーカー各社の**主要商品**をみると、小麦粉やパンなどのスーパーの店頭価格は2~4%上昇した。家計の支出に占める食料品の割合を示す**エンゲル係数は上昇傾向**にある。食品の値上がりにより**消費者は防衛意識**を強めている。必需品である食料品の支出は14年度に年間84万円と前年度に比べ10,566円増えた。一方で家計の「**聖域**」とされてきた**教育支出は2,483円減り**、**教養娯楽費も7,938円減っている**。値上がり商品が増えている**食費**が他の支出を**圧迫する構図**となっている。



「80キロカロリー」食品続々 糖質管理 基本単位に着目 2015.8.24 毎日新聞



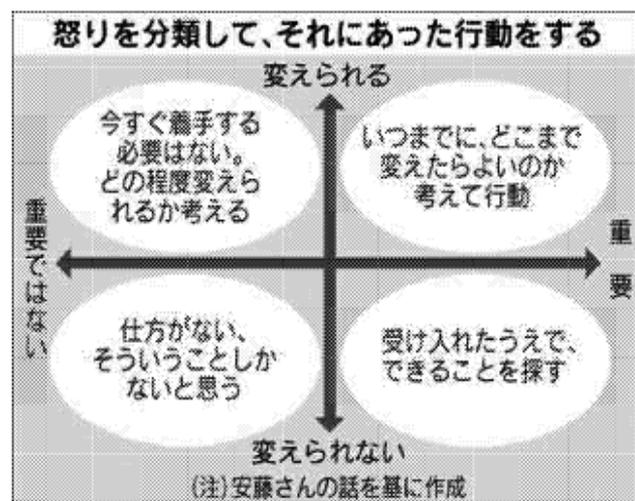
食品メーカーなどが、**糖質の摂取を抑制**したい人向けの「**80キロカロリー**」商品続々と投入している。**栄養管理上の基本単位**とされる**80キロカロリー**に着目し、**カロリーを管理しやすい点**をアピール。**健康志向の高まり**を背景に、消費者の反応は上々といい、市場が拡大しそうだ。**80キロカロリーは卵1個や、茶わん半分のご飯**に相当する。糖尿病やダイエットに関しては、1日に摂取する**総カロリーを管理**することが重要とされ、**80キロカロリーを意識**しながら**食事などの内容を組み立てる**人が増えているという。

◇怒り 制御の術◇

2015.8.18 日経産業新聞

職場で 家庭で 人間関係円滑に

アンガーマネジメントは1970年代に米国で開発され、2000年代に入ると様々な分野で活用されている。**怒りやイライラをコントロール**することを狙いとしているが、怒るのがダメということではない。**具体的には3つのコントロールを実践**することを掲げる。第1が「**衝動のコントロール**」、第2が「**思考のコントロール**」、第3が「**行動のコントロール**」。例えば、衝動のコントロールでは怒りの感情のピークが過ぎるように**6秒待つ**。**反射的に怒鳴らず、深呼吸**などしてみる。子供など家族に接する場合でも役立つ。そのときの自分の機嫌で子供を叱っていないか、自分を客観的に見るように努めると、**家族とのコミュニケーションがよりスムーズになる**という。日本アンガーマネジメント協会安藤理事は「**練習すれば誰でもできるようになる**」と力を込める。



休憩時間の考え方



休憩時間は、従業員の健康管理上、大変重要です。しかしながら、業種や・業態によっては、**まとまった時間がとれない場合**や**一斉にとれない場合**があります。このような場合、休憩時間については弾力的適用が認められています。近年では、労働者の**安全衛生**や**健康管理**が強く求められています。このような視点からも、休憩時間などの**労働環境の整備**は、**益々**重要性が高まっています。

I 基本的な考え方

休憩時間は、**労働時間の途中で**与えなければなりません。したがって、**労働が始まる前や労働が終了した後**に与えることは認められません。

休憩時間は、労働時間に応じて次のように与えなければなりません。

- ① 労働時間が6時間を超え8時間以内の場合・・・**少なくとも45分**
- ② 労働時間が8時間を超える場合・・・・・・・・・・**少なくとも1時間**



上記のように、**労働基準法**では労働時間が6時間以内の場合、休憩時間は不要ということになりますが、**労働安全衛生**の立場から**適度な休憩は必要**です。

また、休憩は、原則として(一部の事業を除いて) **一斉に与えること**となっています。

II 休憩時間を分割して与える場合

Iに記すように、休憩時間の**最低限度**は定められていますが、**時間を分けて与えることについては禁止されていません**。ちなみに、休憩時間の最高限度は定められていません。したがって次のような休憩時間の与え方は認められます。

- ① **正午から45分間** (午後0時から午後0時45分)
- ② **午後3時から15分間** (午後3時から午後3時15分)



企業によっては、上記①②の時間帯のみ喫煙を認めている場合もあります。喫煙対策(**受動喫煙対策**)が企業には求められますので換気とともに休憩時間を分割することも有効な手段といえます。

III 一斉付与の例外適用

ただし、全員一斉に休憩に入ると業務に支障が生じる場合があります。この場合、休憩を**交替制**とすることがありますが、適用するには**労使協定の締結**が必要です。

協定では、①一斉に休憩を与えない従業員 ②その従業員にどのように休憩を与えるかを定めます。

ご不明な点は、事務局にお尋ねください！

◆お問合せ先：NPO法人 女性のためのビジネススクール メビウス事務局◆
(栃木県足利市本城2-1901-8 アサヌマビジネスサポート内)
TEL:0284-41-1324 FAX:0284-41-1340

メビウスは、あなたの会社の 強力サポーターです 個別相談

経営には確かな

アドバイザーが必要です。

ビジネスのあらゆる課題に、

豊富な知識と経験で

あなたの身近な強い味方。

ご相談をお伺いするのは…

主宰：浅沼 公子 又は

顧問：関田 恭裕 です。

〈相談日〉 **9月24日(木)** AM10時
～PM5時

〈場 所〉 ㈱浅沼経営センター足利本社

〈料 金〉 無 料

〈ご相談のお申込み〉

締切り 9/18

～マイ・デスク～ わたしの 相談

女性のライフステージの変化…

マネープラン見直しのタイミングです。

生命保険のご相談…管理台帳を作りましょう

マネー・ライフ プランのご相談

ご相談をお伺いするのは…

主幹：三上 洋子 です。

〈相談日〉 **9月8日(火)** AM10時
～PM5時

〈場 所〉 ㈱浅沼経営センター足利本社

〈料 金〉 無 料

締切り 9/4

上記の相談日以外でもご相談を承ります。お気軽に事務局までお問い合わせください。

お電話：0284-41-1324 Mail：office@bs-mebius.net

My SELECTION

～私のオススメ!～

この清涼感は・・・!

～ 佐野名物 カンロ (寒天ゼリー) ～

私ごとですが、この夏、胃腸の調子を崩し、思うように食べられなくなりました。

そんなとき、スーパーで“佐野名物 カンロ”を見つけました。

「ゼリーかな。変な甘さは今はちょっとな・・・」。

色は、透明のものと、オレンジ色のもの。共に、黒蜜付き。

セロハンのフタを外し、添付の黒蜜をかけてー。



おー、なんでしょう。この清涼感。寒天なので味はないのは当然わかっていたはずなのに。夏の暑さプラス弱った胃腸に、ものの見事に生気を吹き込んでくれました。

私は、この暑い夏を“カンロ”のおかげで生き延びられました。

ぜひ、この清涼感をお試ください。

“カンロ”は、名水の町 佐野の特産品です。“カンロ”の発祥は昭和初期。こども達の大好きなもんじゃ焼き店や駄菓子屋のお菓子として生まれたそうです。フルーツをトッピングしてもおいしいそうです。

(参考:道の駅どまんなかたぬま ホームページ)

メビウス スタッフ 伊藤広美

(株)ティーエムアート 広告・企画
松崎 茜さん デザイン

〒328-0124 営業時間：9:00～18:00
栃木県栃木市野中町1374-4 定休日：第2・4土、日祝
TEL：0282-23-0802 HP <http://www.tmart.jp/>
FAX：0282-25-2988 E-mail info@tmart.jp



ティーエムアートは、お客様の商品はもちろんお客様の会社そのものをPRするお手伝いをしております。すべてのスタッフが、お客様の「熱い想い」

を更に熱く、わかりやすく伝えるために、心のこもった綿密な打ち合わせと最適なツールの選択を大切にしています。デザインを通して、お客様のブランド力を構築し、ビジネスチャンスを演出。スタッフ力とトータルプロデュース力で、最高の満足をご提供いたします。総合的なデザイン戦略をお考えの方は是非ご相談ください。

サービスの
ご案内



上記以外でも、お客様のご要望、お悩みに合わせて様々なツールのご提案が可能です！

栃木市マスコットキャラクター
「とち介」のコスター販売中！
432円(税込) 詳しくはお電話ください！

まずは (株)ティーエムアート
お問い合わせください！

お電話での問い合わせは ☎ 0282-23-0802
メールの方は ✉ メールフォームからどうぞ



コラム 辛口甘口こんなこと

究極の飛び込み営業

私の地元・浅草。観光に来られた方も多いと思うが、ここ数年の観光客の増加ぶりは目を見張るものがある。浅草自体が観光地として広いわけではないので、その膨大な数の観光客が同じようなルートで同じような場所に集中するため、混雑振りは並ではない。

このような中で、急増したのが、人力車だ。今の時期は真っ黒に日焼けした細身の車夫たちが、人、自転車、自動車、バスの入り混じる大通りはもちろん、狭い路地まで巧みに駆け回る。複数の事業者が参入し、雷門周辺に並ぶその数、常に30台以上。機会損失を防ぐためなのかもしれない。車夫は20代～30代の若者が多く、最近ではスリムな女性の引き手がいるのには驚く。

この人力車。事前に予約する方もいるようだが、多くは「その時の気分」だ。車夫たちは観光客と思しきカップル、友人同士、家族連れ、外国人に積極的に話しかける。ガイドブック片手に観光スポットを目指す人たちへ、まるで友達に話しかけるように、道案内をしながら、どこからですか、観光ルートは決まっていますか、お勧めは・・・など世間話をしながら、自分をアピールし、人力車で廻る楽しさ・高揚感を伝え、時間・料金の合意をとり、人力車に乗ってもらう。それは、「客引き」という名の「究極の飛び込み営業」である。

乗っている人たちは皆一様に笑顔だ。仏頂面の人など見たことがない。私は乗る機会もなく今に至っているため具体的な乗り心地など伝えられない。想像だが、シンデレラのかぼちゃの馬車ではないが、別世界に連れて行ってくれるのかもしれない。

人力車の列を横目で見ながら、大根・ジャガイモ、たまねぎ等の重いスーパーのレジ袋を両手に持って歩く私はいつも、「家まで乗せていってくれ」と心でつぶやいている。

主幹：三上 洋子