

メビウス Member's Press

- 講義ダイジェスト 『働き方改革で労働環境の大変化 ～テーマ別重点基本ポイント徹底解説～』
- 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 ちくちくのへや 加持 靖代さん

メビウス主宰
浅沼 公子

主宰からのメッセージ

お客様を失う時
～ お客様がファンになる時 ～

「君はなぜこの銀行に応募したのですか？」
ある都市銀行の役員面接であった。未だ身体になじまないリクルートスーツを着た女子学生は緊張の顔で答えた。

「ハイ。私は4年前〇〇大学に合格した時、入学金納付のために、こちら様の銀行にまいりました。所定の手続きを終えると、**窓口の女性が『おめでとうございます。4年間お勉強がんばってくださいね。』**とにっこりして受領書控えを渡してくださいました。私は嬉しさで胸がいっぱいになり、卒業したらこの銀行に入ろうとその時決意いたしました。

そして一生懸命勉強いたしました。今ここに居るのが夢のように嬉しく思います。」と一気に話した。

役員の方々は、紅潮した顔で話す、聡明・誠実な彼女の姿とその感動を与えた女子行員の温かい心配りに深く頷いた。

女子学生は、高いハードルを越えて、その銀行の女性行員となった。

入行後、この女性はきっと銀行のファンをたくさん作り、銀行にとって得がたい人となることだろう。

会社がお客様を失う理由

ノードストローム（アメリカの高級百貨店）は、そのサービスが伝説としてお客様の口から口へと伝えられている。（『サービスが伝説になる時』ダイヤモンド出版）

この本の中に、**企業が顧客を失う理由**というのがある。

- | | | |
|----|------------|-------|
| 1位 | 従業員の無関心な態度 | 68% |
| 2位 | 商品への不満 | 14% 他 |

このことは重要なことであり、改めて言う必要はないかもしれない。自分がお客になったときのことを考えてみよう。こちらが明らかにこの商品を探しに来たと分かって品定めをしている姿に、ふと気づいて背中に向かって微笑む（いらっしゃいませ）のアイコンタクト。お客様とちらっと目が合うわけではないが、気づいて何となく場の空気が和らぐ。これが一人ひとりのお客様満足に繋がっていく。**スタッフの無関心な通り過ぎ、素知らぬふりが、無視されていることへの不満が湧いてくる。**

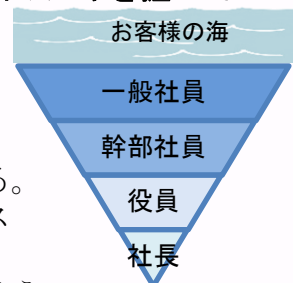
もうこの店へは来ない、このホテルには来ないと思ったことが誰にでもあるだろう。**お客様と接するのは、第一線のアルバイト、パート社員、派遣社員、正社員である。雇用のスタイルは様々でもお客様に接するこの人々が、お客様の評価のカギを握っている。**

逆さまのピラミッド

ここに、1枚の図がある。
今あなたはどこのクラスにいるか？

たぶん、役員クラスだろう。

お客様に接しているのはほとんどの場合一般社員だ。受付、商品の受け渡し、一番電話を取る。お客様の海に接しているのはこの社員である。**役員は、幹部は、その方々を支援する役割を担っている。お客様に温かな気配りをもって接することができるよう、働く環境を全力で整えることが経営者層の役目である。**



働き方改革で労働環境の大変化!

速報!!

自社としての対応をどうするか

テーマ別重点基本ポイント徹底解説

2017年4月11日(火) 足利地場産センターにて、社会保険労務士資格保有者・税理士 川村 浩氏による、メビウス講義第181回『一億総活躍プラン 働き方改革で労働環境の大変化! テーマ別重点基本ポイント徹底解説』を行いました。本年1月1日より改正施行された育児・介護休業法について、また、**有期労働契約の無期転換**などが中心となりました。こちらでは当日のダイジェストをご紹介します。

育児・介護休業法の改正

社会保険労務士資格保有者
税理士 川村 浩氏



育児休業等の適用モデル

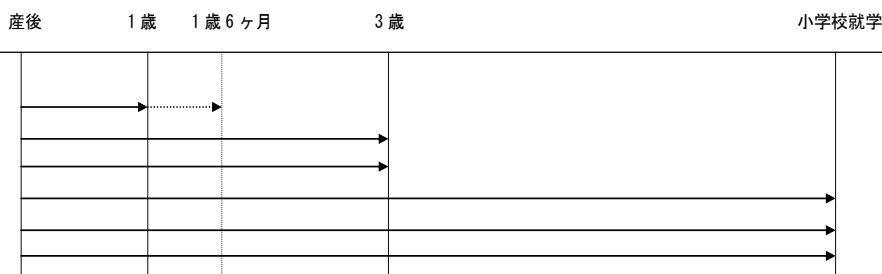
1歳～1歳半まで
完全に休む

6時間勤務

残業なし

残業少しだけ

育児休業
短時間勤務
所定外労働の制限
時間外労働の制限
深夜業の制限
子の看護休暇



育児休業...完全休業から部分復帰してくる等(だんだん手が離れる、軽くなる)

介護休業等の適用モデル

残業少しだけ

残業なし

6時間勤務

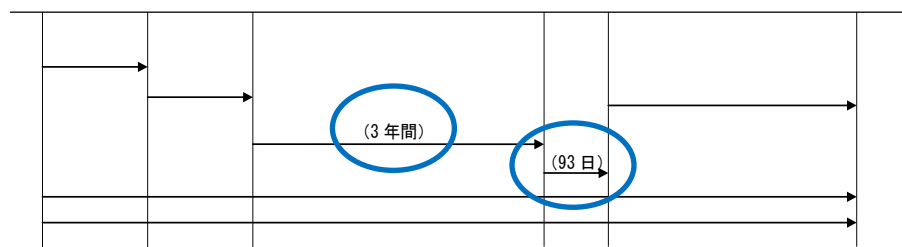
完全に休む

時間外労働の制限
所定外労働の制限
短時間勤務
介護休業
深夜業の制限
介護休暇

(要介護度)

低

高



介護休業...短時間勤務から完全休業等になる等(だんだん負担が重くなる)

ポイント

- ① 介護休業と短時間労働勤務が独立した措置に変わりました。介護休業は93日間を最大3分割で取得できるようになり、短時間勤務は3年間に亘って利用できるようになりました。
- ② 『上司・同僚などが職場において、妊娠・出産・育児休業・介護休業等を理由とする就業環境を害する行為をすることがないよう防止措置を講じなければならない』という規定が追加されました。

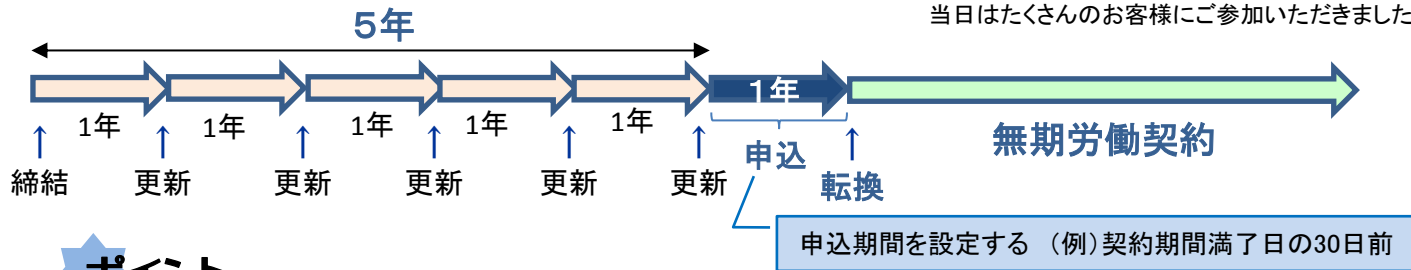
有期労働契約の無期転換

契約社員やパート社員など期間の定めのある労働者(有期契約労働者)については、**平成25年4月1日以降**に開始された有期労働契約の期間が**通算して5年を超えた場合**、労働者が**申込むこと**により**無期労働契約に転換**されます。

⇒ **無期転換5年ルール**



当日はたくさんのお客様にご参加いただきました

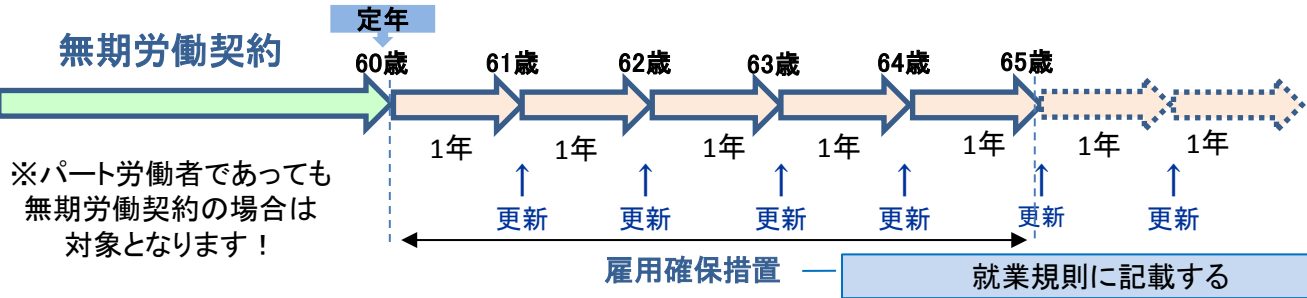


ポイント

- ① 無期労働契約に転換されるだけで、**正社員転換されるわけではありません。**
- ② **平成25年4月1日以後**の日を**初日**とする有期労働契約について適用されます。

定年後の継続雇用者の特例

定年後の継続雇用者については、「**第二種計画認定・変更申請書**」を作成し、都道府県労働局長の認定を受けると、**無期転換5年ルールの対象外**となります。



※「第二種計画認定・変更申請書」⇒ 平成30年3月31日までに届出・認定

無期転換に伴うポイント

- ① 正社員、無期・有期パート社員、嘱託社員等、雇用形態が多様化しているため、**人事制度を体系化して、就業規則等を整備**しておく必要がある。
(例) 職務、勤務地、賃金(賞与や退職金なども含む)、労働時間(出勤する曜日など)
- ② 有期労働契約の場合でも、**雇用の上限を何歳までとするか**、第二定年などを設けるかなど決めておくとうい。

有期労働契約を自社としてどう考えるのか、無期転換5年ルールをどう適応するのかなど、**自社に合った人事制度を構築**する必要があります。

ツイッター利用17歳以上 4歳から引き上げ

2017.3.29 日本経済新聞

短文投稿サイトのツイッター・ジャパンは、米アップルのiPhone向けのアプリ使用の年齢制限を4歳以上から17歳以上に引き上げたことを明らかにした。変更は世界共通。若い利用者を有害情報から守るためだが、ネット上では「アプリが突然消えた」などと話題になっていた。変更があった3月25日以降にアプリをアップデートすると反映される仕組みで、保護者が子供のiPhoneの一部アプリを使えなくする「機能制限」を設定していると、利用できなくなる。ツイッター・ジャパンの担当者は、「ツイッターには、世界各地のさまざまな情報が集まっているが、想定外のものに出合う可能性がある」と変更の理由を説明した。ツイッターを巡っては、援助交際など犯罪の温床になっているとの指摘やテロリストによる投稿が問題視されている。



ふるさと納税 曲がり角 返礼品「3割上限」通知

2017.4.1 毎日新聞

総務省がふるさと納税の「適正化」に乗り出す。地方自治体の返礼品競争が過熱する現状を放置できないというわけだ。ただ、豪華な返礼品が制度の注目度アップに一役買ったのも事実。政府の締め付けが強まれば、寄付が下火になるかもしれない。制度は曲がり角を迎えている。そもそもふるさと納税の返礼品は「自治体独自の取り組み」として広がった。自治体側には返礼品を寄付の呼び水にすると

同時に、地元特産物を全国へPRする狙いもあった。しかし、返礼品の調達にお金がかかりすぎると、都市に比べて税収が少ない地方応援するという制度本来の目的が達せられなくなる。自治体への影響も含めて改善や見直しが今後の課題となる。



悩む女性の相談役 DV・離婚…支援の幅広がる

2017.4.7 日本経済新聞

厚生労働省はドメスティックバイオレンス(DV)などに悩む女性の支援体制を強化する。地方自治体で相談業務を担う「婦人相談員」の月給の基準額を今年度から約4割引き上げた。相談件数の増加やDVや離婚、借金など相談内容も多様化しており、幅広い支援に対応できる人材が不足しているため。同省は社会福祉士などの専門知識を持つ人材を確保し、手厚い支援体制の整備を目指す。婦人相談員の月給は勤務実態に応じ各自治体が決めており、これまで国は最大で基準額(10万6800円)の半額を補助。厚労省はこの基準額を14万9300円まで引き上げた。婦人相談員の人材育成も強化する。



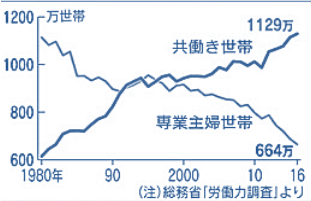
共働き経済圏動く 60兆市場成長担う

2017.4.22 日本経済新聞

夫婦ともにフルタイムで働く「パワーカップル」も増えている

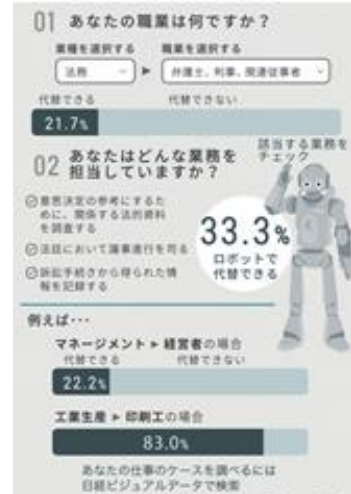
家事代行サービス	市場1000億円規模、外国人特区も登場
マンション	都心物件が人気に
宅配便	再配達増加、政府が宅配ボックス支援
コインランドリー	約1万8000店。年5%成長が続く
食	外食や調理食品が人気
家電	冷蔵庫や洗濯機などで大型商品が売れ行き好調
学童保育	待機児童は約1万7000人。2年連続で過去最多

夫婦が共に働く**共働き世帯の増加**に伴い、消費の姿が変わりつつある。**家事の時間節約につながる商品・サービス**の購入が増えているほか、世帯収入の増加を背景に**利便性のある高い東京都心に住宅を購入する世帯**も目立ち始めた。民間試算によると、この3年間で増えた共働き世帯の所得は、約9千億円に上り、うち2千億円程度が消費に回った。こうした「**共働き経済圏**」が時間節約消費の拡大にとどまらず、**日本経済のけん引に育つか**どうかは、**購買力の高いパワーカップルが一段と増えることが条件**になりそうだ。これに対し、**待機児童の解消や配偶者控除の抜本的な見直し**が急務となる。



ロボ脅威論を超えて 問われる使いこなす力 2017.4.23 日本経済新聞

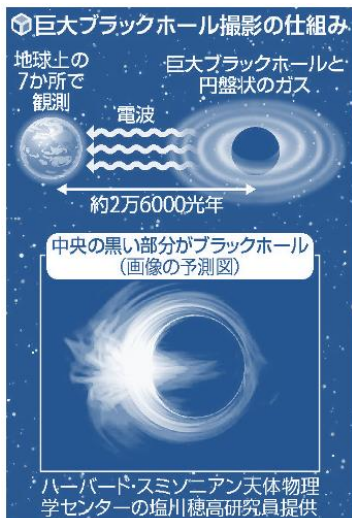
ロボットは人の**雇用を奪う反面**、導入した**企業の生産性を高める効果**が期待できる。マッキンゼー・アンド・カンパニーは、ロボットの活用が進めば世界全体の**労働生産性を年間0.8%から1.4%高める**ことが可能になると分析する。**脅威論を克服し、ロボットを使いこなせるかどうか**が、国家、企業、個人それぞれの競争力を左右する。**雇用不安の広がりを防ぐ**には政府、企業それぞれの取り組みの重要さが増す。どの国も持続的な成長には**生産性の向上が避けては通れない時代**になっており、**ロボットと共存共栄することを前提**に議論が必要だ。



ブラックホール撮影計画

2017.4.3 読売新聞

・・・世界7か所で一斉観測・・・



目に見えない巨大ブラックホールを世界7か所の**電波望遠鏡**でとらえる日米欧などの国際共同研究が始まる。巨大ブラックホールの周囲にある**円盤上のガスを一斉に観測**することで、**暗黒の天体の姿を浮かび上がらせる計画**で、成功すれば、**巨大ブラックホールの存在を初めて直接的に確認**する快挙となる。観測対象は銀河系の中央付近にあるとみられ、銀河系の外れにある**地球からは約2万6000光年離れている**。質量は太陽の約400万倍、直径は太陽の約17倍と推定され、**銀河系の成り立ちに重要な役割**を果たしていると考えられている。早ければ、**今夏にも最初の画像を公開したい**考えだ。

妻の扶養年収「103万円の壁の引き上げ」の注意点!!

今年度の税制改正での最大の論点は、「配偶者控除の年収上限…いわゆる103万円の壁」の改正でした。平成30年分以降の所得税より改正されます。

年末に発表された税制改正大綱においては、この改正の位置付けとして、パート主婦層に対して「…“就業調整”を意識しなくて済む仕組みを構築する観点から…」と明記されています。

いわゆる“就業調整”については、企業・事業主にとっても雇用上の重要な課題ですが、**今回の改正により「朗報となるか」といえば、実際の運用にはいくつかの注意が必要です。**

※ 改正後の配偶者控除と配偶者特別控除

「妻がもっと働いても、夫が38万円の所得控除を受けられるようにしよう」というのが、今回の改正の趣旨です。しかし、実際の改正内容はこのような単純な内容ではなく、「増税」と「減税」が織り交ざっています。平成30年からの具体的な控除金額は次のとおりです。

《改正後の配偶者控除》

控除を受ける本人(夫側)の所得金額(給与年収)	控 除 額	
	控 除 対 象 配 偶 者	老人控除対象配偶者
900万円(1,120万円)以下	38万円	48万円
900万円を超え950万円(1,170万円)以下	26万円	32万円
950万円を超え1,000万円(1,220万円)以下	13万円	16万円

「配偶者控除」については、今までは夫側に所得制限がありませんでした。しかし改正後は、**夫の所得金額に応じて控除額を減額**することとなり、所得金額が1,000万円を超えると（給与年収で1,220万円を超えると）、まったく適用を受けることができません。したがって「配偶者控除」自体は「増税」です。

「改正後の配偶者特別控除」については、夫の所得金額が900万円以下であれば、妻が「年収150万円」まで働いても、配偶者控除と同じ38万円満額の控除を受けられる、ということで、この点が「パート主婦の年収103万円の壁が150万円に引き上げ…」と大きく報道された点です。

これに合わせて、これまでは妻の所得金額が「76万円未満(給与年収141万円未満)」でなければ適用が受けられなかったところが、「123万円以下(給与年収では約201万円以下)」まで拡充しています。

詳しくは、事務局にお尋ねください！

ビジネスキャリアを鏡で磨く

経営のヒント

表情は目から入る言葉

人間が持つ能力を大別すると、3つある。

1. 知識能力
2. 言語能力
3. 態度・表現能力

アメリカの心理学者、アルバート・メラビアンは、表現能力の大切さを次のように言っている。

表現能力を100とすると、

1. 顔の表情 55%
2. 言葉 38%
3. 声のトーン 7%

ある精神科医へ、一人の青年が訪れた。
彼は沈んだ顔つきで、「先生、私は不幸な人間です。会社では誰も私の仕事を認めてくれないし、同僚ともうまくいきません。私生活でも友人と呼べる人は一人もいないのです。私は全く不幸な人間です。どうしたら幸せになれるのでしょうか」。

この青年の訴えに、精神科医はいとも簡単に笑顔で答えた。

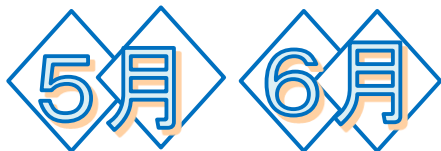
「君、今からでも幸せになれるよ。君の持っている笑筋(口のまわりの筋肉)を活発に動かすことだね。そうしたら、きっと幸運が次々と訪れてくるよ」。

表情は運命をも変えていくのである。
あなたはどんな表情で人と話しているだろうか。



主宰 浅沼公子

講義のご案内



相 続・贈 与

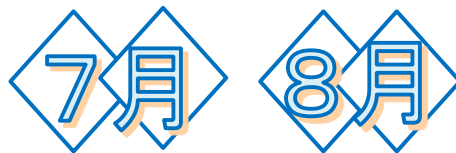
- 5月 「相続税」を具体的に理解する
6月 贈与・自社株対策・保険対応編

〈日 時〉 : 5月16日 (火)
6月15日 (木)
13:00～16:00

〈場 所〉 : 足利地場産センター

〈講 師〉 : 税理士 原田 尚信

皆様のご要望により講義内容が変更になる場合もございます。
ご了承ください。



経営のための会計

- 7月 会計を知る 会社の知識を学ぶ
8月 資金と銀行 キャッシュフローを学ぶ

〈日 時〉 : 7月19日 (水)
8月23日 (水)
13:00～16:00

〈場 所〉 : 足利地場産センター

〈講 師〉 : 7月 税理士 三上 洋子
8月 顧問 関田 恭裕

ハンドメイドクラフト教室・販売

ちくちくのへや

加持 靖代さん

お見積り・ご相談等はお気軽にどうぞ！

お問い合わせはHPのフォームより承ります。

<https://chikuchikunoheyacamo.jimdo.com/>



ちくちくのへや * camo's Handmade *



▲加持 靖代さん

身近なものをつかってかわいいものを作ります。子育ての時間の中から「あったらいいな」と思うものを、子育てママや子供たちに手づくりを通してお伝えしています。オリジナルデザインを楽しみたいあなたのために心を込めてハンドメイドします！

＊お客様のイメージをカタチにします。大切な人のお誕生日や記念日に、心を込めて手作りいたします。

＊工作・手作り教室開催。
年齢・会場・参加者さまのスキルにあった手作り時間をご提案。

＊イベントへの出店。
屋外・屋内イベントでご希望のワークショップを出店します。



手づくり教室のご案内

「お花のプラバンブローチ」

見た目涼しいプラバンブローチを作ります♪
好きな色・好きなパーツでオリジナル
アクセサリーにしましょう！

〈日 時〉 6月11日(日)
10:00～15:00

〈場 所〉 グランツガーデンに出店します
太田市産業支援センター

〈予 約〉 当日受付します

〈参加費〉 ひとつ500円

★ 詳しくはHPをご覧ください。



コラム 事務局は波乱万々♪

皆さんこんにちは。

今号より、事務局全員による持ち回りでのコラム執筆となります。ジェットコースターのように過ぎていく時間の中で感じる、私たちの率直なあれこれをお読みください。

副主席 三上洋子

休日考

突如として出現したプレミアムフライデー。私には関係ない。関係してもらっては困る。仕事に支障をきたすため、実施は逆に困るという方多いのでは。

一方、「ハッピーマンデー」はどうか。

2000年から制定された「強制的に休みとなる月曜日」。国民の祝日を月曜日に移動し、三連休の「余暇を過ごしてもらおう」制度だ。成人の日、体育の日、敬老の日などが移動した。学校はもちろん休みだ。これ以上休日を増やしてどうするのか。さらに、体育の日以外詳しい由来は知らないが、毎年日付が変わることで意義が薄れる気がする。

これが気ままな立場であれば休日何をしようか、と算段する楽しみもある。私にもあったのだと思う。しかし今はどうだろう。家族中が家にいるというストレスは並ではない。勝手に自分だけが好きに外出するほどの度胸はない。明確な理由付けがないと出かけられない雰囲気が漂う。

そして1日のクライマックス。ここでの男女の感覚の差は明確だ。

男性は、「今日、何を食べよう」と考え、

女性は、「今日、何を作ろう」と考える。

この差に気づいたとき、私は「休日」「余暇」をあきらめたのであった。

今月の担当は

