

読む ミソク

新入社員で給与十五万円のすべてをもらえると聞いて、七万円のアルバイトを借りて残りで生活ができるかと考えていたところ、種々差し引かれ、生活設計が狂ったとあせっている人がけっこういるらしい。

考えてみれば、今の学生に税金(所得税・住民税)、社会保険(健康保険・介護保険・雇用保険)、年金などの負担があることをどれ

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

だけ教えているのだろうか？
だから、未納を含めいろいろの問題が噴出し深刻な状況になっている。

国民年金は、未納額が昨年には総額一兆円にもなり、県内でも五十億円を超えて、二十歳代前半においては未納者が60%以上にもなっている。

生活に追われている人だけが未納者ではない。なぜ払わないといけないのかという意識そのものが希薄なのである。将来年金がもらえるかどうかからないから払わないという論理らしいが、その分貯蓄をして将来に備えている

わけでもない。

働いている人が払っている社会保険料は実質半額で、残りは雇用側が負担している。今問題になっている年金負担分が広がれば、雇用者負担が増え、パートの利点も減り社員削減など

の影響が出る可能性がある。健康保険は払っていないければ病院で保険が利かない。お金もないし健康だからと健康保険に加入せず、病気になるって慌てて保険に加入しようとしたら、さかのぼって保険料を請求される

なぜ払わないといけないのか？

て莫大なお金を払わざるえなかったという人もいます。これらのことを知識としてあたりまえにもっている人はどのくらいいるのだろうか？ 正直私も会社経営をするまで、ほとんど知らなかった。

税金や社会保険、年金の知識は本来生きていくためには必要不可欠である。大げさではなく、国民として国を支えていくのに、人間でたとえれば血液と同じくらい重要なことは、授業で机上理論として習うくらいでは

は想像がつかない。中学や高校でマネーゲームを取り入れ、実践的にお金の流れを肌身で感じれば「いかに払わないでおこうか」から「どのように有効に活用させるか」が見えてくると思う。そうならば、行政や政治家に対して

話してはなくなる。このままでは、きちんと払っている人の負担額ばかりが増える割にはむくわれず、老後だけでなく日々の生活そのものが心配になっているのは私だけではないはずだ。

も、単に金額が上がった下がったという話ではなくなる。



ジェンダーの研究をして
いると必然的に男女の恋愛
心理も絡んでくる。
恋愛も各種研究が行われ
ていて論文になると難しい
が、内容は非常におもしろ
い。
演歌の世界では、男性に
対して女性は耐え忍びなが
ら献身的に尽くす、という
歌詞が多い。しかし各研究
結果を見ると、恋人に献身
するのは女性より男性の方
で、失恋後に抱く未練も男
性の方が強い。つまり男性
が演歌を好むのは、現実で
はかなえられない理想の女
性を投影しているとも言わ

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

れている。
恋愛のスタートは自分と
何らかの類似のある人間に
興味を抱くところから始ま
る。そして、甘えん坊と寂
しがりや仕切りタイプにお
任せタイプと、互いの相補
性がうまくかみ合うと、よ
り親密な関係になってい
く。このことが、似たもの
カップルと
か二人でひ
どつ」と言わ
れるゆえんで
ある。
言葉も「僕」「私」から
「僕たち」「私たち」に変
わっていき、共通の利害を
求めあっていく。
また、男性は女性より早
く恋に落ち、良くも悪くも
恋から醒めるのが遅いとい
う。男性は恋を得るプロセ
スに、女性は恋を得て安定
した時に、至上の喜びを感

恋愛の始まりと終わり

じる。そうなると思激に上
がった男性の恋愛感情は途
中から女性の恋愛感情と逆
転してしまい女性側から物
足りなさが表出してくる。
釣った魚に餌をやらないで
はないが、男性がうまそう
のギャップを埋められず、
関係に安心してしまうと、
女性側から突然の別れを切
り出され、びっくりするこ
とになる。
関係の崩壊が始まってく
ると、負の言葉が多くなり、
相手の言葉がうまく解説で
きなくなってくる。つまり
あ・うんでの「コミュニ
ケーションが難しくなる。
さらに悪くなると、満足足
もたらない言動をやめ
て、相手との齟齬を避け境

界をおき、個々の活動を強
め、互いの働きかけを低減
させていく。家庭内別居も
このパターンである。
別れの主導権も女性が握
っている場合が多いという
結果も出ている。関係が続
くカップルは、当たり前
ことだが二人の関係に満足
していて、もしも別の恋人

愛を維持できるというこ
だ。
女性はI O V EとI I K
Eをはっきりわけている
が、男性はあまり区別がな
い。そのため女性の「好き
だから、いいお友達でいま
しょうね」はI O V Eでな
い(恋人になれない)と言
っているのが、男性からは
断りには取ら
れずにもめる
ことになる。
これらの研
究結果から感じるのは、男
が浮気者で気持ちも移ろい
やすく、女性は泣かされる
と言われているが、昨今は
ハレムも大奥も一夫多妻
も過去のものになり、女性
の急激な社会進出に伴い男
女関係が大きく変化してい
っているのかもしれない。
ジェンダーの研究は奥が深
い。



外出から戻った時の手洗いやうがい、食後の歯磨きや人間ドックは、風邪、虫歯や歯周病、ガンや疾病の予防対策としてかなり浸透しています。反面、予防という効用をもっと多方面に実践していけば、お金も無駄にせず、時間も削減でき、トラブルも減ることを実感している人は意外に少ないのではないのでしょうか。

たとえば、コンピュータ。わからないエラーが出たり、不思議な動作があったり、新しいプログラムをインストールする時などに一言プロに声を掛けてもら

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

えれば、トラブルにならずに済みます。自分で何とかしようとしたら、たいしたことないと思っておいたりすると、トラブルが起ころうから私たちが登場しても、復旧に手間がかかる場合になっていくことが多くあります。仕事や生活の一部となっているコンピュータです。

予防しまししょう

医療に重点が置かれ始めています。寝たきり防止策として注目されている筋力トレーニングなど、介護予防対策に取り組んでいる愛知県高浜市は「要介護度の進行が遅くなり、保険給付や医療費が削減できた」と報告しています。

依頼する人です。が、これからはトラブルを予防するたゆめや、できるだけ被害が大きくならないために、依頼する人という認識を私たちがもつ必要があります。景気が厳しく人間関係も希薄になっていく昨今、大切なことです。裁判の依頼だけではなく、法令・判例の調

に気になったら相談しアドバイスをもらうところとして、私たちの意識改革も必要です。

身近なところでは、私は持っているブランド物のバッグや財布が少し傷むと修理に出すようにしています。十年以上毎日使っていますが、まだまだきれいなものです。購入する時はちょっと高い感じがしましたが

トラブル対処をしていない状態は想像以上に影響が出ます。

わかっているけども忙しかったり、面倒でなかなかできない予防として、散歩やストレッチ、適度な運動やバランスの取れた食事がありません。病気の予防に必要不可欠と言えます。

査、契約書の作成、何かを始める際の注意・確認事項の相談などで、予防対策として彼らの存在をもっと気軽に活用すべきでしょう。

みんなが真摯にこれらの予防に取り組んだら、いったいどれくらいのお金が削減でき、健康でいられる時間が長くなり、トラブルが減るのでしょ

次に健康を考えてみます。高齢者の増加や医療の高度化に伴う医療費の膨張が、公平・平等な医療を保障してきた医療保険制度の根幹を揺るがしています。病気になってしまっから対応する医療から、病気に

予防の意外なところには弁護士があります。私たちの弁護士に関するイメージは、トラブルが起きてから

務所は警察同様、別にトラブルを起しているわけではなくても、敷居が高く感じるのが正直なところでは、これからは、町医者の

先の一歩から！です。ね。



日々、新聞やニュースで少子化による急速な人口減少による問題が話題になっている。子供のいない私としては肩身の狭い思いである。

人口減少は、非婚化・晩婚化・少子化が三大要素と言われている。が、世界の歴史からみると、興味深い流れがある。

今、通っている大学院の講義で、桜井健吾先生の「近代ドイツの人口と経済(ミネルヴァ書房)がある。『出産』は働いている女性にとってはある意味最大のテーマ

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

マでもあり、これからの時代(老後)を考えると「人口と経済」の講義は、先生の人柄も含め毎回非常に楽しみでもあり学ぶことが多い。

昔は、英国の経済学者マルサスの唱える「マルサスの罠」が繰り返されて、人口に抑制がかかっていた。つまり、環境がよくないと生存資料(食料)の拡大と

世界の歴史に見る少子化

の原理に反して、出生率は一九〇〇年ごろから低下していった。この「人口転換」と言われる出生率の低下は、生産と家庭の分離から始まったとされている。つまり、農村や町の手工業では、子供は不可欠な労働力であった。子供が多いことは「子福者」として喜ばれ

で高収入が得られる地位につけるようになった。その事により、社会的地位を継承していくには、子供にお金をかけて教育と熟練を身につけさせないといけないため、子供の数が家庭内で制限されていく。

こうして始まった歴史的な少子化の流れから、現代

中で経費負担から、柔軟に対応できる企業は少ない。また、同僚への仕事のしわ寄せを感じて、いたたまれず、辞めざるえない人も多い。法的に企業負担を今以上求める事は、女性の正社員としての就職率にマイナス影響及ぼす事も、行

たが、家の生産機能の変化から子供の数は消費の拡大(お金がかかる)となっていた。また、子供は老後の生活保障でもあったが、国の社会保障が確立されていくと共に、この要因もすたれていった。固定されていた身分制階層社会も、産業化により誰でも工夫次第

は女性の急激な社会進出による育児環境変化と、経済成長の鈍化による経済負担が、共稼ぎを促進させ少子化に輪を掛けたと言える。

女性は出産すると、離職は六割にも上り収入低下となる(厚生労働省)。産休保障と言っても、不景気の

口があるラインまで減れば揺り返しが起こり、新たな要因が発生し、人口が増えるかもしれない。百年後にグラフを見ながら、「急激な産業化と女性の社会進出による、人口減少時代を振り返る」という講義が大学でされているかもしれない。

「マルサスの罠」の逆パターンで、人口が増える



先日、いしかわ市民活動ネットワーキング(イーねっと)が金沢市から委託を受けて主催している「金沢市ゆめまちづくり活動支援事業『公開プレゼンテーション(提案説明)』」に論評委員として参加させていただきました。

行政の行う「まちづくり支援」は、変革の時期に来ていると言えます。がんばって活動をしているところもたくさんありますが、毎年支援金が当たり前のようにもらえることに慣れ、活動がマンネリ化していたり、支出管理が不明瞭な団体も見受けられます。ま

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

ゆめまちづくり

た、まちづくりへの参画意欲があっても、どうやって行政の支援を受ければいいのかかわからず、予算や許可の関係上限られた活動しかできない団体も多くあります。行政も財政窮乏の昨今、大切なお金の使い道は年度ごとの見直し監査の基で行うべきであり、将来を踏まえた私たちのまちづく

十五組の応募がありました。選考方法は、各団体のプレゼンテーション後、提出資料とプレゼンテーションの内容から論評委員より質疑があり、会場に来ていた一般の方も評価を投票し、論評委員の評価を含め、金沢市が最終的に支援団体を決める形です。

かめです。そして聴衆も、支援・利用・参加したい活動を知ることができるだけでなく、評価に参加することで、まちづくりや財政の使い道に自分たちの意思を反映させることができます。

応募された方々のプレゼンテーションはどれも興味深いものが多く、活発な実

れた方などさまざまでした。立場も、学生から先生、主婦、パパグループ、リタイアされた高齢者の方と、幅広い層の応募がありました。

これからのまちづくりはNPO法の成立もあり、いい企画と仲間と実行力があれば、誰もが参画できるようになって行く時代と言えます。また今回の運営も金沢市、イーねっと、ボランティアの方々でされておりました。意味では、皆でつくる「まちづくり」が着実に進んでいる事が実感できた事業でした。

りに必要で、しっかりしたプランと実行力と、画一された活動だけでなくゆめを持しているところに拠出していく仕組み作りが必要でしょう。

昨年よりスタートしたこの「公開プレゼンテーション」は、総額150万円(一団体最大30万円)の支援金に対して、今回は

今回のような公開プレゼンテーションは大きな意味があります。応募者は、自分たちの実績や企画や予算計画を活字にし、さらにそれを言葉で訴える事は非常に勉強になります。何が自分たちに欠けていて、何が皆から求められていて、賛同されるのか、プレゼンテーションにより明確につ

績や金沢のまちを生かしたアイディアの独創性に新鮮な驚きがありました。発表方法も、PTを駆使される方から、紙芝居で説明される方、見本の手作り防空頭巾を持ち込まれる方、手ぶり身ぶりで汗をしたらせながら話される方、包み込みよきな笑顔とやさしい話し方で思わず話に引き込ま

も企画が否決されたのではなく、予算枠の関係上のことであり、予算内容を変更するか支援を他に求めて、すばらしい企画を実践していただきたいものです。



日本で女性経営者はどれくらいいると思いますか？全国の女性社長は約六万六千人で、前年に比べ2.9%も増加しています。(二〇〇二年、帝国データバンク調べ)

私が一九八六年(昭和六十一年)に創業したころは、名刺を持っている女性も少ない時代でしたので、女性経営者はかなりめずらしい存在でした。今は、女性の社会進出も進み、産業構造も製造業からサービス業やITなどに移行して行き、女性の体力ハンディを意識することなく、逆

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

に女性の特性を新たな感性として求められる時代が、女性経営者を増やしています。

昔、私が銀行の融資に借り入れに行くと、担当の方が「女性は結婚と家事が大切だから、悪いことは言わないから、起業なんてやめなさい」と諭されたり、

「女性は生活責任がないから起業してもすぐにやめてしまおう」と、企画書をろくに

に見てもらえませんでした。昨今は状況が変わったとはいえ、まだまだ女性の資金集めの壁は高いようです。

二〇〇三年、中小企業挑戦支援法による最低資本金規制や、行政の起業支援制度が充実してきたので、資金力が乏しい女性にも

法人としての創業のハードルが低くなり、チャレンジしやすくなったと言えます。

女性経営者はサービスの割合が高いのが特徴です。これは、女性の特性が活かしやすいからだと言われています。

女性従業員の割合も男性

す。また、女性経営者の企業に男性が行かない傾向も女性従業員の割合が高い要因のひとつです。

男性は卒業後持続して就職し、その経験を活かせる分野で創業していますが、女性はバックグラウンドが多様で、結婚・出産・育児で中断も多く、前職と

ことは強みでした。それ以外に人脈もなく管理職どころか責任のある位置に付いた事がなかったので、経験不足からなにかもが手探りの状態で非常に苦労しました。

長所としては、経験が少ない分、慣例にとらわれない発想がサービスや商品企画に結びつき、しがらみもないため意外な営業展開

女性経営者

経営者の企業より高く、正社員より非正社員の割合が高くなっています。女性が同性として、家事・育児・介護でフルタイム勤務が難しい事に対する理解があり、女性にあった就業形態を作りだしているからです。つまり、女性経営者は女性の働きやすい雇用の場を創出していると言えます。

は異分野での創業が自立できます。このことは、女性経営者の創業時のハンディーには、前職で得たノウハウや人脈やマネジメント知識が大きな意味を持ちます。私の場合は、前職と同じコンピュータ業界だったので、そのノウハウを基にサービス項目を作っていました。

ができることです。特にIT化により産業構造が激変している今、女性経営者の特性を活かせる機会が到来しています。

女性経営者の皆さん！予備軍の皆さん！時代到来の中、女を売らず・女を捨てずに、産業界の中でがんばっていきましょ

う



リストラ・経済不況・ITよりの激変する世の中。仕事も家庭も将来の予測が不可能な日本の現状が、いまや国民病とまで言われる「うつ」を生みだしています。これまでは人間関係も希薄でなく、変化もゆるやかで、一度波に乗れば会社も人も引退までは保障されていた。だから「仕事人間」と言われていても、ストレスはそれほどではありませんでした。

抗うつ薬市場でもわかるように、一九九五年あたりは150億円だったのが、

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

国民病とまで言われる「うつ」

二〇〇〇年には300億市場にまで達しています。「うつ」で一か月以上休職の従業員がいる会社は、従業員三千人以上の規模だと、なんと89.7%(二〇〇二年、産業メンタルヘルス白書)という、他人事でない調査結果が出ています。

経営者や社員、家族も意

二〇〇〇年には300億市場にまで達しています。「うつ」で一か月以上休職の従業員がいる会社は、従業員三千人以上の規模だと、なんと89.7%(二〇〇二年、産業メンタルヘルス白書)という、他人事でない調査結果が出ています。

に油をそそぐことになり、逆さらに無理をして「うつ」を悪化させる悪循環になります。本人が自分の「こころのシグナル」に気がつき、自己コントロールすることが重要なポイントです。初期の「こころのシグナル」に、いかに気づき、自分が受け入れられる範囲でさりげなく「こころを休ませる」ことです。

外に「うつ」の症状や対処を知らないということが「うつ」の増加と、再発を繰り返す、最悪、自殺を招いてしまう要因となっています。

北陸のように中小零細企業が主体の会社にとって「うつ」の方が一人でもいると、正直、会社にとって大きな痛手になります。そ

疲労感に気づかないくらいがんばる性格、あるいは循環気質といわれる、人間関係を大切にするため、明るくて社交的でお調子者。営業ともなれば、疲れていても誘われれば「ノー」とは言えないどころか、「喜んで」と楽しそうに行くタイプです。

うつ」と言えます。同僚はもちろんなこと家族も気づかない場合が多く、そのため突然の自殺に「なんで!」と驚かれ、状況が受け止められないため周囲の人が長く悲しみ苦しむことになってしまいます。

こういった方々にとって周囲の安易な気配りは、火

「うつ」は誰でもなりえる要素を持っています。そして、薬との併用で必ずおきます。自分のために、家族のために、会社のために、「うつ」をきちんと知り理解し受け入れていきましよう。

※筆者は、日本産業カウンセラー協会シニア(旧中級)産業カウンセラーを2002年度に取得。



銀行の振り込みや明細、残高確認をインターネットでやられている方が多くなっています。もちろん私もその一人です。わざわざ銀行に行かずに済むだけでなく、夜や休日の手が空いた時に目の前のコンピュータから手続きが「簡単」にできます。いえ、「簡単」にできると思っただけ加入された方がほとんどでしょう。ところが、インターネット・バンキングを利用して、銀行間のサービス格差

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

の大きさに驚きます。ある銀行の法人向けインターネット・バンキングは、平日の朝九時から夜九時しか対応しておらず、それ以外は残高の確認もできません。ほとんどのところは、メンテナンスで休止する以外は年中無休で二十四時間対応があたり前になっていきます。ややこしいログインIDやパスワードを入力して、「さあ、残高を見よう」とクリックした段階になって、「利用時間外」のメッセージが出てきて、力が抜けてしまうことがあります。入出金明細履歴を確認するにも、わずか五営業日分しか見られな

いところから、ずっとさかのぼってインターネット上で確認できるところまであります。画面メッセージも不親切なところが多く、電話問い合わせサービスに頼ることになります。二十四時間対応のところもあります

窓口サービスと混在しているという事です。象徴するように「お渡しした冊子には書いてあります」という返答がよくあります。休止情報を含めリアルタイムに画面上にアナウンスされ、どこにあるのか探すことなく、説明書がなく

れだけサービスに差があるのは、影響力を持っている世代があまりインターネット・バンキングを利用していないためでしょうか？支店などの出先は減り、窓口サービスは削減され、窓口手数料が上がっていくなか、これからインターネット・バンキングは、年齢を問わず利用者の主流になっていくと考えられます。手数料が安価で、いつでも利用できて、「コンピュータ弱者の方でも説明されなくても簡単に利用できる、ユビキタス時代を担ったインターネット・バンキング」を心待ちにしています。

インターネット・バンキング比較

ネット・バンキングは、年齢を問わず利用者の



私には子供の代わりで、まさに「目の中に入れても痛くない」という表現ができる愛犬が二匹いる。だから、新潟の震災後の様子を伝えるニュースを見ていて、ペットに関する悲しい報道がでるたびに胸が痛む。

被災地から連れて行けず、やむなく置き去りにされたペットたち。人と違って、話のことも状況を理解することも、自分たちで生きていくこともほとんどできない。テレビで、避難

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

所の片隅でペットをいとおしそつに抱きかかえている人がいたが、多くの避難所は、ペットを連れて行くことが許されていないようだ。やむなくペットと一緒に車で寝起きをされていて、エコノミークラス症候群で亡くなったという痛ましい出来事まで起きてしまった。

人間で言えば八十歳を超える老犬を、

体調を崩しやすいので他に預けられないと毛布にくるみ、自分たちも毛布をかぶって寒さをしのぎながら、睡眠時間三―五時間交代で面倒を見る兄弟もいた。私もそうするだろうと、人ごみではなかった。

今、被災地で置き去りに

されたペットの野生化による問題や、避難所ではかの人とペットの関係で困っている人がたくさんいる。ペットを飼われている被災者の方にとって、家族同然のペットがストレスなく、そばにいてくれるかどうかは、心理的に大きな影響がある。

被災地のペットの存在

ペットロス 最愛のペットが亡くなった体験はもちろんだが、災害や飼い主の事情、行方不明などの生き別れによって生じる心理的な深い喪失感のこと。

「ペットロス 最愛のペットが亡くなった体験はもちろんだが、災害や飼い主の事情、行方不明などの生き別れによって生じる心理的な深い喪失感のこと。」

つ人と拒絶反応を示す人の からの？

両極端に分かれると思う。私には、このことで今でも った。

つらい思い出がある。五年 やり場のないなんとも言えない悲しみとつらさが重 になっていく 傷ついた。た かがペット であって、家 族同様という

でも、動物が怖い人や嫌な人、アレルギーの人もある。ペットを連れて行きたい人と避難所を分ける工夫が必要だが、喫煙ルームを作るのとは訳が違って、場所や救援内容を含め非常に難しい。

この話はずいぶん共感を持

相次いで老衰で亡くなった。悲しみで心がぼろぼろになった。まさに「ペットロス」状態である。でも、周囲で理解してくれる人は少なかった。「子ども同様のペットが亡くなったの……」「あ、そうですか」(だ

気持ちには理解してもらえないのだろう。 アメリカやヨーロッパでは、被災地のペット支援専門チームも存在し、飼い主の心理的なケアも含め対処してくれる。新潟県中越地震を機に、災害時のペット支援体制を切に希望する。



起業家育成セミナーがよく開催されている。日本のベンチャー・ビジネスを活性化していくには、新規参入が多いほど活性化され、競争意識も相乗効果となり歓迎すべきことである。しかしながら、セミナー内容を見てみると成功物語と起業方法に偏っている感じがする。

起業すること自体そう難しいものではない。創業時は銀行借入もしやすく、無からのスタートは夢と希望

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

で勢いづいている。重要なことは、維持していくことであり、倒産・破産を含む企業の危機対応や終焉対応である。

日本の経営は厳しい無限責任環境と言える。オーナー経営者は自身が保証人であり、自宅も担保に差し出している場合

起業家育成に忘れられていること

がほとんどである。それは、かりでなく、たいがい第三者保証人として、家族や親類、友人にお願いをしているのが現状だ。こうなると会社継続が難しくなっても、家族や周囲に迷惑をかけるという思いがもつたよっ、がんばれば……と無理をしてしまい、にっちもさっちもいかない状態まで行ってしまう。

特に、自身で起てしまう。重要な業した人は、無から起業した。パワーで最後までがんばろうとして、最悪の状態になるケースが多い。

経営者であっても、学校や一般社会では教わっていないので、銀行取引、危機管理や終焉処理の知識はそれほどない。また、会社の信用問題につながるため、気軽に人に相談できない問題もある。そのため、突発した事柄に自分だけで即断しなければならぬ場合が多い中、時には会社存続や人間関係に及ぶ苦い経験をして、初めてルールや規約や回避方法を知ることになる。

倒産・破産費用には、裁判所や弁護士費用にキヤッシュで200万円前後がかかる。銀行に預けてあったも、会社が危なくなると融資の肩代わりとして下ろさせてもらえず、もめる話をよく聞く。早めに弁護士、税理士やコンサルタントと相談するなど、解決策はいくらでもあるのに、倒産・破産の知識がないと精神的に追い詰められて、市中金融に手をしたり夜逃げや自殺に追い込まれてしまう。銀行の融資の受け方も、根抵当や普通抵当の知識、金利レート、信用保証

協会の位置づけを知っておかないと、銀行に言われたま受け入れ、後から首を絞める結果になる。

行政主催では難しいのかもしれないが、具体的な銀行対応、危機対応や終焉対応を、起業家育成セミナーに盛り込むことは必要不可欠である。また、上記に関する起業後のフォローアップ

私も、知らないために何度も痛い思いをしてきた。私を含め世の経営者は、初めからこの知識があれば精神的にも金銭的にも、どれだけ助かったことだろうとつくづく思う。



再就職セミナーの講師をしていると、受講生の方々が口をそろえて最初に言われるのが、「年齢制限」である。募集要項を見ているも、まず年齢制限に引っかけたって応募すらできないと嘆かれる。本当に仕事に年齢制限があるのだろうか？

力仕事など特殊な仕事以外に、年齢や性別や学歴は

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

再・就職活動は即戦力で勝負

正直関係ない。景気はいまだ悪く失業率が高い割に離職率も高く、そのうえ世の中の変動が激しいので、企業はこれまでのように新卒から長期計画で育成していくことができなくなっている。そうなる年齢などの

れば、それをアピールできる具体的な売り込み内容を履歴書に添付すればいい。ここで勘違いされる方が多いので一言。経験や気力だけでは駄目だ。たとえば「コンピューターはやったことがありませんが、がんば

れば自分自身にも身につけてもらえない。目で見て手取り早く理解できるものとして「資格」である。資格は現在多少氾濫気味である。しっかりと見極めて取得し、幅広く取得するより、できるだけ上級を取得をす

れやライバル会社との競争に敗れ所属部署が廃止になるかもしれない。会社にいられなくても、絶えず技能向上をしていかないと、リストラ対象になってしまいう可能性もある。IT化の急速な普及で合理化が進み、景気が回復しても雇用は戻らないと言われている。

条件は関係なく即戦力としてすぐに活用できる人材が必要となっている。年齢制限などの条件は単に効率のよい採用を行うためである。だから条件は気にせず、自分が募集要項に

「コンピューターはできません」では、相手には何が即戦力なのか伝わらない。コンピューターの何ができて、応募先の会社とどんなメリット(利益)が提供できるのかを採用担当者にわかるように履

き、他の応募者との差別化ができる。今後は、たとえ就職できても企業の先行きは混沌としているので、どうなるかわからない。突然倒産するかもしれないし、時代の流

自分の得意分野を伸ばし、会社に「就社」ではなく、職種を絞って「就職」を目指していけば、再就職活動も不安でなくなる。企業が重要としている即戦力に向けて取り組んでみよう！



先日、私も参加しているK.CATフォーラムが「街めぐり あなたはどっち？ バスVSチャリ」ということで、金沢の市街地観光をバスか自転車で楽しむ方法を提案しました。

「コミュニティバスや自転車を利用することでじっくり観賞して、自家用車では味わえない地元の人との触れ合いや、裏道に行くことによって金沢ならではの文化を味わってもらえます。ところが、そのためには何点が整備を要する点や制度の見直しが必要になってくることがわかりまし

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

た。

例えば、自転車道の整備です。意外に思われる方も多いと思いますが、法的には自転車は「車両」となります。つまり歩道を走っては、罰則対象になります。みなさんも見た覚えがあると思いますが、歩道に青色の看板で人と自転車が表示されているところは、自転車も歩道を走ることができないのです。でも、車道側を徐行で一列で走行し、歩行者の通行を妨げてはいけません。これが義務付けられていて、守らないとやはり罰金などの罰則があります。

車道を自転車走っているのは、運転している身としては、けっこう彼らへの危険を感じています。

観光地かなざわの問題点

かといつて、歩行者側になると、自転車が歩道を走っていると逆にぶつかられるのではないかと、ひやりとすることがあります。金沢は人が安心して歩ける歩道の整備を現在推進しているところ、また、自転車道を考える段階ではないでしょう。長期的な整備計画で、市街地の自転車道を実現し

てほしいものです。

他、バス派もチャリ派も「まいどさん」の活用が金沢観光の重要な軸だと提案されました。まいどさんは質の高い観光案内ボランティア集団として、金沢の知名度をあげている貴重な存在です。登録人数も190人を超え、東と西茶屋街、

長土塀に常駐スタッフの待機所まであり、大きな組織に成長しています。ところが私も経験したのですが、「市」の観光ボランティアとして「市」の観光施設には無償で入れますが、「その他管轄」の施設には一般と同じ入場料が必要となります。まいどさんを依頼した人は兼六園や金沢城が

思慮な気がします。行政サイドの縦割り施策が絡んでいるのであれば非常に残念です。

このように、毎回K.CATのフォーラムは「かなざわの街づくり」を考えたい機会を私に与えてくれています。来年のフォーラムには、皆さんもぜひ一緒にかなざわの街づくりを考えませんか！

*K.CAT 金沢大学の高山純一教授が中心となり、日ごろから街づくりにかかわるメンバーが、金沢(Kanazawa)の都市(City)と(And)交通(Transportation)を考え、年1回、提言を発表している会。



4月1日から少子化対策の二環として、次の世代を担う子どもたちが健やかに生まれ育つ環境を作るために、国、地方公共団体、事業主が取り組むべきことを定めた「次世代育成支援対策推進法」が施行されたことをご存知でしょうか？

300人超の労働者を雇用する事業主は、仕事と子育ての両立を図るために必要な雇用環境の整備等

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

を進めるため「一般事業主行動計画」を策定し、都道府県労働局に届け出ることが「義務づけ」られています。

しかしながら、日本の企業の99%は労働者が300人以下の中小零細企業であり、この施行の負担が大きいための「努力義務」にとどまった背景があります。そのためか、金沢商工会議所でも会員向けに調査をしたところ、300人以下の事業主の半分が施行そのものの存在を知りませんでした。

企業は、第一に利益を生み出し安定的に存続させて

いかなければなりません。それができて初めて少子化対策などの社会貢献が可能となります。現在、経済情勢は多少なりとも明るい復活の兆しが見えてきていると言われていますが、これはまだ下請けに無理をして

等働く女性があたりまえになってきているにもかかわらず、社員が子供の病気で突然休んだり長期休暇(産休)を取ると、支援はしたいと思っても、正直なところ中小零細企業にとってかなりの負担になり

きる保護パターンです。この両輪がそろわなければ、女性を守るはずの政策が女性の社会進出の足かせになってしまいます。そうになると、女性の雇用は政策枠から外れた派遣などの雇用形態がさらに増えていくことになってしまいます。今のうちに、体力のある大企業だけが対応できる片輪の政策だけでなく、フランスなどのように行政主導のハード(24時間対応施設等)・ソフト(補助金等)両面の環境作りが、火急に求められます。それが「真」の次世代育成支援対策ではないでしょうか？

次世代育成支援推進法に一言

もらって、不良債権をばっさり切り捨ててもらえる大企業の話です。ほとんどの中小零細企業は、激変する経済情勢の中、日々生きていくのに精いっぱい

だからこそ、育児の対応には、「支援」と「保護」の2パターンが必要なので、仕事のプランクがキャリアに影響する場合は、休まなくてもいい環境支援作りと、いったん休職や仕事内容を調整し、また復職で

る大企業だけが対応できる片輪の政策だけでなく、フランスなどのように行政主導のハード(24時間対応施設等)・ソフト(補助金等)両面の環境作りが、火急に求められます。それが「真」の次世代育成支援対策ではないでしょうか？

読む こころ

皆さんの周囲でも「成果主義」を導入されている企業が増えてきていると思いますが、失敗例もかなり聞かれていますのではないのでしょうか。これは、日本のこれまでの企業体質と大きく違うだけでなく、家庭や学校など幼児期からの教育が成果主義とは相反した形になっていることも要因と言えないのではないでしょう

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

教育と社会とのギャップ

か。

今年初めに中央教育審議会が「ゆとり教育」からの脱却を宣言しました。これはある意味、現在の社会が求める人材ギャップに対処したとも取れます。人間力の向上のためには、詰め込み

教育ではなく「ゆとり教育」は評価するところがありません。それが、IT化により国のビジネス格差が低くなり、グローバル化しているビジネスの世界は、個人主義であり実力主義の競争社会に移行しつつあるため、日本の現在の教育から

輩出される若者の多くは適応できず、離職が増え「トヤ引き」もりなどの社会現象を生み出してしまっています。

今年初めに中央教育審議会が「ゆとり教育」からの脱却を宣言しました。これはある意味、現在の社会が求める人材ギャップに対処したとも取れます。人間力の向上のためには、詰め込み

教育ではなく「ゆとり教育」は評価するところがありません。それが、IT化により国のビジネス格差が低くなり、グローバル化しているビジネスの世界は、個人主義であり実力主義の競争社会に移行しつつあるため、日本の現在の教育から

輩出される若者の多くは適応できず、離職が増え「トヤ引き」もりなどの社会現象を生み出してしまっています。

今年初めに中央教育審議会が「ゆとり教育」からの脱却を宣言しました。これはある意味、現在の社会が求める人材ギャップに対処したとも取れます。人間力の向上のためには、詰め込み

今年初めに中央教育審議会が「ゆとり教育」からの脱却を宣言しました。これはある意味、現在の社会が求める人材ギャップに対処したとも取れます。人間力の向上のためには、詰め込み

教育ではなく「ゆとり教育」は評価するところがありません。それが、IT化により国のビジネス格差が低くなり、グローバル化しているビジネスの世界は、個人主義であり実力主義の競争社会に移行しつつあるため、日本の現在の教育から

輩出される若者の多くは適応できず、離職が増え「トヤ引き」もりなどの社会現象を生み出してしまっています。

今年初めに中央教育審議会が「ゆとり教育」からの脱却を宣言しました。これはある意味、現在の社会が求める人材ギャップに対処したとも取れます。人間力の向上のためには、詰め込み

教育ではなく「ゆとり教育」は評価するところがありません。それが、IT化により国のビジネス格差が低くなり、グローバル化しているビジネスの世界は、個人主義であり実力主義の競争社会に移行しつつあるため、日本の現在の教育から

読む ミソク

高度情報通信社会の進展にともない、個人情報の利用が著しく拡大した結果、これまでに想像できなかった個人情報の活用(氾濫)がされるようになってしまいました。その結果、ご存じのように個人情報保護法が4月1日、施行されるに至りました。

個人の情報は保護されなければなりません。お互いに過度に神経質になっていることもあり、日常生活

ジーアンドエス社長

萩原 扶未子

において非常に制約のある状態が多々発生しています。たとえば、簡単な同窓会を開催しようと思っ、携帯電話番号やメールアドレスがわからず、家に電話する場合があります。ちょっと前なら「中学の同級生の萩原です。同窓会の連絡をとりたい」と言えば、すぐに連絡先を教えてくださいただ、幹事に対してのねぎらいの言葉までいただきました。今は、かえって同窓会などと言うと警戒され、場合によっては電話を切られることまであります。こうなると、連絡手段が限られ、同窓会を開催することが困難になります。それだけでなく、幹事

遠くに行ってしまった個人情報

役も心外な対応をされ、めけてしまいます。私は仕事の傍ら大学院に行っているのですが、研究には避けて通れない「調査」が存在します。調査は、基となる名簿とそれに伴う情報から、アンケートやインタビューを依

頼します。ところが、名簿などの情報を出してもらったことが法律の施行後、難しくなっています。また、情報管理上でクレームがつけば、研究がストップするだけでなく責任問題になりかねません。今後は、ひとつの調査に個人情報保護に関する覚え書きを取り

情報保護とは、第三者の情報へのアクセスを監視するものであり、自己の情報をコントロールする権利を確立することは違います。地元の大手銀行ですら、このように形式的な情報保護にとらわれて、銀行としてのサービスを失っている現状に、自身の個人情報に関するコントロールに不安を感じてしまいます。高度情報通信社会の波の中で、心ない使い方が個人の生活に大きく影響を及ぼす時代になり、つくづく世知辛い世の中になりつつあります。生活に利便性をもたらすための個人情報の活用が、遠くに行ってしまった……。

読む 三つの

女性の人気職種として、昔はスチュワーデス、次はアナウンサー、昨今は起業家が挙げられています。その風潮が、都市圏の民間の女性起業家育成セミナーは、高額にもかかわらず空席待ち状態です。若手のカリスマ女性起業家も次々に登場し、講演会や出版、マスコミ取材と引っ張りだこになっています。

女性起業家の特徴として、「生活に密着したユニークな視点からビジネスを立ち上げる」「肩書きなど

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

の属性にとられない豊かな人脈をもっている」「女性雇用の比率が高く、女性のライフ・スタイルにあわせた柔軟な雇用形態を生み出す」が挙げられています。これらの特徴が、新たな価値観を創生するという社会的側面をもち、低迷する地域経済の活性化の大きな

女性起業家の時代

起爆剤になると期待されています。

なぜ女性が起業するかという背景のひとつに、「年齢に関係なく働きたい」が上位に挙げられます。現在の企業は、組織の中枢を担う立場での女性の登用が遅れ、昇進の限界で女性が能力を充分にいかせないと感じて

いる女性が多くいます。加えて、育児・出産などの理由で休職することでも、キャリア形成に支障が生じたり、あるいはいったん就業を断念した場合、一段落して再就職しようとしても年齢制限の壁に阻まれ

たりします。また、家庭環境が大きく影響する女性にとつて、自分でスケジュールやライフ・サイクルにあわせた働き方を求めている

境が大きく影響する女性にとつて、自分でスケジュールやライフ・サイクルにあわせた働き方を求めている

ます。これらの要因から、自ら事業を起して経営者となる道を選ぶ女性が増えたのは、女性の選択肢のひとつとして定着してきたのではないのでしょうか。

とところで私は、今、仕事と大学院での女性起業家に関する研究の二足のわらじを履いています。特に最近「女性起業家創出を促す公的支援に関する研究」に非常に興味を持って調査を進めています。それは、あるデータがきっかけで

案内をよく見かけます。社会環境や家庭環境もあるでしょうが、私の経験からも公的支援は、知識も資金も乏しい起業に大きな影響があります。特に1位が都市圏ではなく徳島県と聞くと、石川県の支援環境と何が違うのだろうか？と非常に興味が湧き、研究意欲がそそられます。

しばらくは、この順位と公的支援の関連性を調査研究していくつもりなので、関係する情報提供をお待ちしております。

※インキュベーター 保育器、孵化器の意。ベンチャービジネスを軌道に乗せるまでの施設・機器・資金などの援助を行う場。

読む ミカタ

最近メディアを騒がしている起業家の村上三木谷、堀江社長の出現は、これまでのしがらみと慣例が主流の日本経済にいい意味での激震を走らせています。

日本の起業家精神は「世界競争力ランキング」で主要国60か国中59位という位置に残念ながらいます。米国の大学では、もっとも優秀な学生たちが起業を自指し、その次の学生がベンチャー企業や経営コンサルタントを自指し、さらに自信のない学生が公務員を自指すという結果が出ています。

面白いことに、日本の価値観とまったく逆となって

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

います。それだけ、日本の起業家の位置は「博打打ち」のような危ないイメージで低いものでした。

最近、少しずつ変化が見られてきています。大学だけでなく中学校や高校でも起業教育が行われ始めてきているのです。それも、かなり本格的に実践を通して学ぶ形になっていきます。そうなる、学校は拝金教育をするところでないという意見もあります。しかしながら、別に起業するということだけではなく、企業内でも社会でも起業力を備えていれば、挑戦力と創造力が身につけていきますので、受身ではなく能動的に行動する事ができます。家庭においても住宅ローン

を借りたりする時に初めて担保や保証人や金利の計算に触れるのではなく、意味

を理解し上手に運用することもできます。起業力とは「自立」した人間をいかに作るかです。

これまでの起業教育は、起業経験のない先生が行うテキストを基にした理論指導がほとんどでした。本来、起業力は机上理論では取得できません。たとえば、試算表作成で借り方・貸し方の本来の意味が机上ではな

かなかわかりません。ある高校では起業講座があつて、生徒が組織内での役職を決め、1株1000円で10万円を集め資本金とし、ビジネス・アイデアを作成し、登録してもらっている支援企業に依頼し、製造・販売を行う講座があります。基本方針として、教師は原則引率をせず、自

学校で必要な「起業家」教育

分たちで交渉に行き、支援企業も一般企業同様の通常取引を行います。司法書士や弁理士などのライセンス業の人たちのボランティア協力で定款や契約書を作成し、場合によっては商標登録を行い、知的財産権の実践体験までやります。利益が出る、と税務署に伺います。が、正規設立の会社ではないので、申告方法を指導し

てもらった後は、利益は国に還元を体感するために、法人税分を自分たちで選んだ団体や活動に寄付するそうです。もちろん、出資者には配当金も出します。

人あります。たとえば、生徒同士で内部分裂したり、社長の解任劇があったり、発注ミスで商品が届かなかったりということですが、この中で組織論やリーダーシップ、業務運用など、学ぶことは計り知れません。中には高校前半は問題児だったのが、この講座で自立心に芽生え、自分で就職先を探し、今では、その会社のトップ

に来は起業計画を立てている生徒もいます。日本の企業や社会や家庭に「自立」と「挑戦」が、浸透すれば大きな活性化に結びつきます。それが、将来の自立した個人が作り上げる力強い日本を構築して力になります。日本の未来に向けて学内での「起業教育」を考えてみませんか！

・セールス
になり、将来は起業計画を立てている生徒もいます。

読む 七尾

最近七尾に行こうよ！と、周囲に声をかけています。これまで私は地方に行っても用事がすむとすぐに帰っていましたが、七尾市に行くよ、ついつい色々寄り着てしまおうようになりました。

なぜ、七尾のイメージが変わったかという点、七尾市の経済再生を目的とした「産・官・学・民」連携活動に参加してからです。どの地域でも外部から来られた方の滞留時間をいかに引き延ばすかが、そのまちの魅力作りにかかっていると「産・官・学・民」連携で知恵を絞っています。七尾

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

も同じ悩みをもっています。

たとえば、夕方と倉温泉に泊まって料理と温泉を堪能しても、次の日の午前には能登島をへるつと下ライプすると帰ってしまいま。そうなるも滞在時間は1日になりません。観光客だけでなく、仕事で訪れたビジネスマンや近郊の方の滞留時間を取り込んで、もう0.5日滞在してもらえれば、温泉以外の所にお金が落とされ雇用も生み、その地域の活性化に結びつくからです。

たとえば、中島の隠れ家のような場所へきた絶品の「そば処きき」と能登島の発のスローライフスタイルを提唱し古い民家を改装した時間を忘れる「能登カフェ」などなど、滞留したくなるお勧め個所が出現して

います。

これらのお店の存在は「産・官・学・民」連携から生み出された成果が見えます。たとえば、七尾市が音頭を取り北陸先端科学技術大学院大学(JAIST)の近藤先生を中心としたメンバーと地元企業や人で開催されている「のと・七尾人間塾」の開催などがい

七尾に行こうよ！

い例です。

七尾の手法は「産・官・学・民」で互いの弱みを強みとし、夢はあるけど抽象的な企画ではなく、小さいけれども実感できる成果を少しずつでもあげていくことです。また、強いところが牽引するのではなく、弱いといわれる部分を抱えていくところが発信をしたイ

ベントを「産・官・学・民」

が同じ目標を持ちながら、互いの強い分野を生かして賛同し一緒に活動をしている事で、目に見える効果を生んでいます。このことは七尾で参加した地域活性化に対する姿でも運営法に表れています。通常ならオプサーバーにまわる立場の方々も同等に

「産・官・学・民」一緒に

各グループに分かれ、「七尾を元気にする」を基盤にディスカッションをし、テーブルごとに発表をしていく形式です。導つ目標の方々が、少数で率直な意見を交わすことは非常に意義があります。会の終了後には有志で懇親会もセットされていることも多く、会

に出られたほとんどの方が

参加されるので、より深くアイデアを煮詰めることができます。いくら内容がよくても時間が経つと実行性は薄らぎます。このように「産・官・学・民」と揃っている時に、いいアイデアが出て「やろうよ」という気持ち加わると、実現の可能性が飛躍的に高

まります。さらには、中心メンバーである近藤先生の「JA

ISTから人間力を高め、日本企業を元気にする」ためのマーケティング(「成功の宣言文」)が毎日全国に発信されるので、参加されていない方も情報を得て意見を交わす「場」があることも強い効果があります。地域活性化のシナリオを体感している七尾です。

読む ミルク

携帯電話を含むコンピュータは、いつでもどこでも使用できる「ユビキタス（注1）の時代」になってきました。数年前には想像もつかなかった便利な世界が生まれてきています。また、コンピュータは特別な人たちの世界ではなく、今では年齢や地域に関係なく使われています。そうなるにつれて、身近なところでさまざまな弊害が頻発してきました。

たとえば、東京証券取引所のライブドア・ショックで個人株主のネット取引が集中しての取引停止があったことは記憶に新しいと思います。それ以外にも、2004年4月に国土交通省

子末扶 萩原 社長 エスアンドジー

の航空路レーダー情報処理システムがバグ（注2）のために停止し、空のダイヤが大幅に乱れるという事件が起きています。また、05年5月には旧あさひ銀行のソフトにミスがあり、ローン・カードが2800台に及ぶ現金自動預け払い機（ATM）で利用できなくなりしました。システム障害以外にも、クレジットカード

のものではありませんが、ご自分の所持しているコンピュータ関連には、管理次第で大きく効果があげられる部分がたくさんあります。今回は、コンピュータ管理を仕事としている私から、すぐにしなければならぬ対策を紹介しましょう。

ようにしています。データさえあれば、新しい機器を購入すればすぐに元の状態に戻せるので、精神的に大きな安心感を持てます。すべての障害対策に、まずは「バックアップありきです！」。

個人でも30%、400億円を超えるに及んでいます。ウイルスは他のコンピュータにも感染しますので、「ウイルス・チェック」は使用者の最低限のマナーであるといえます。どれも当たり前のことですが、意外になされていません。「そのうちに……」ではなく、いますぐ、身の回りの携帯を含むコンピュータのトラブル対策をしましなう！

コンピュータの管理できていますか？

会社、自動車販売店、保険の代理店、通信販売会社や大手テーマパークで、コンピュータからの顧客情報漏えいの可能性を發表しました。

このように、私たちの生活に影響する大小の障害やトラブルを含め、毎日のようにマスコミ報道がなされています。これらは、私たちが直接に対処できる

り昨今増えている盗難などによる、データ紛失対策としてデータのバックアップが必要で、日ごろからバックアップをしっかりと取ってあり、いろんなコンピュータの設定仕様を別に管理している人は、業界関係者を除けば本場に少ないのが現状です。私などは、一日に2度複数の場所にバックアップを自動的に取る

による情報漏えいもクローズアップされてきています。情報漏えいは、企業だけでなく個人としての信用問題にもなります。パスワードは簡単に付けられますので、コンピュータとデータの二重に「パスワード」を付けることをおすすめします。その他にも、コンピュータ・ウイルスの感染や不正アクセスの被害は、

（注1）コンピュータを意識することなく現実生活のいたるところで利用できるといえる環境という意味。

（注2）コンピュータのプログラムにおける誤りの箇所。原義は虫の意。創成期のコンピュータで、回路に蛾が挟まり動作不良を起こしたことから。

読む ミル

仕事をしている人間にとって、「トラブル」は聞きたくない言葉のひとつです。でも、対応の仕方次第で、逆に信頼関係が高まり、評価が上がることも忘れてはいけません。最近、西極端の対応に出会ったのでご紹介したいと思えます。

繁華街にあるそれなりの規模の靴のチェーン店での出来事です。ミュール(注1)を買いに行き、試しに履いてみようとしたところ、飾りを留めておく針金のようなものが出ていて、私の指をえぐるような感じになり、血が流れました。「痛い」

ジーアンドエス社長 萩原 扶未子

と、声が出ましたが、他のお客様の相手をしていただけないか、店員の方はちらっとこちらを見て、そのまま何のリアクションもありませんでした。血が止まらないので、店員の方に「すみません。救急ばんそうこうか何か止血できるものはありますか?」と声をかけると、黙って店の奥から救急ばんそうこうを持ってきて、針金の出たミュールは片付けられずに、そのまま接客に戻っていきました。

次の日、痛む指を見て、あの商品がそのまま陳列されていたら危ないと思いついたので電話をしました。すると店長を名乗る方が、傷の具合を聞くでもなく「あの商品は片付けました」の返答だけでした。こちらも他の方に支障をきたす恐れがないことが確認できた

ので、電話を切りました。しばらくすると、立地がいいにもかかわらず、そのお店は店じまいをしています。

まったく逆パターンで、ご夫婦で切り盛りされている料理屋での出来事です。帰りがけに店のドアに手を触れたときに、木のドアだったので指に5

トラブル対応は商売の要

通常なら流してしまいうらいの出来事で、電話があっただけでも「すごい」と感じたのに、その後、様子伺いもあったのでしよう、私の誕生日でもあるからと、気の張らない程度のかわいいグッズをわざわざ届けてくれました。かえって、恐縮しましたが、相手の想像以上に対処される姿

大きく影響します。また、その後ろに隠れているトラブル予備軍を見つけたことができたのです。トラブルは、迅速に120%以上の対応をすることが、大切な商売の基本としていました。

商売においてあってはならないことですが、少なからずトラブルはあります。トラブル対応は商売の「要」とはわかっていませうが、お客様の評価を上げるところまでは、なかなか持つていきません。なかには、組織は悪くなく、いち社員の責任としてしまつところもあります。

お客様の気持ちに立つて、その時にどう動くかを、見つけ出す出来事でした。

◇ (注1) つっかけのような形状の靴。近年は、その中で特に外出用の婦人靴を