



お部屋でピアノを演奏するロングライフ成城のお客様



ロングライフ神戸青谷のプールで楽しむ入居者の皆様



旅倶楽部でゴルフを楽しみました(有料)



ロングライフ京都嵐山で社交ダンスレッスン



お部屋で趣味を楽しむロングライフ長居公園のお客様



アウトドアを楽しむロングライフ観ヶ谷のご夫婦



イメージパーソナリティ
チェリッシュ

ロングライフにご入居のお客様は
皆さま、笑顔で
お暮らしです。

毎日が、
楽しい暮らし。



【介護付有料老人ホーム】 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8分



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付近



私たちに、お任せください。

ホーム長 阿久津 隆司



これまでリゾートホテルの支配人を始め、有料老人ホームの相談員などのサービス業で、長年培ってきたノウハウを、今はロングライフ神戸青谷のホーム長として、皆様に安心してご生活を送っていただけるように、お客様に寄り添った対応を心掛けております。趣味のゴルフで体力をつけて、プロ級の腕前を目指し、日々練習に励んでいます。今後お客様の輝く人生のセカンドライフを愉しんでいただけるよう、プロのおもてなしを追求してまいります。

■資格:訪問介護員2級養成研修課程修了 ■社内資格:おもてなし検定上級修了(茶道、華道、書道等)



私たちが提供するの、お客様の人生の質を高めるサービス。



これまでの実績と 생각이
評価につながりました。

ロングライフお客様満足度調査
日本老年学協会総合研究所調べ
※調査実施:2016年12月(ご入居の
自立のお客様132名を無作為に抽出)



人生は、まだまだ素適になる。



お問い合わせは

0120-550-294

受付時間

9:00~18:00
365日受付

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:〒103-0022 東京都中央区日本橋室町4-3-18 東京建物室町ビル3階

Link | 2019.3 SPRING

平成31年3月15日発行(6・9・12・3月発行) 発行:株式会社RMJオール・リンクス 〒160-0004 東京都新宿区四谷3-2-1 四谷三差ビル8F TEL 03-6703-0309(代表) FAX 03-6703-0310 定価0円

Link

RMJグループの情報誌「リンク」 Vol.29 2019.3 SPRING

RMJ
EYES

トラブルを超えて
「成年後見制度」に取り組む
司法書士の熱い思い

青の街 シャウエン / モロッコ



RMJ Group
Risk Management of Japan

季節限定

春かおる、上品な味わい。

桜もちをイメージした和風の味に仕上げました。



おろし大豆使用!
生地は大豆粉 +
グルテンフリー

100%
植物性原料

高タンパク &
低GI食品

SOYJOY
ソイジョイ

SOYJOY クリスピー サクラ

※イメージです



VISSEL KOBÉ



神戸が新時代を切り開く。

明治安田生命 J1 LEAGUE
2019 明治安田生命 J1リーグ

2019 HOME GAME SCHEDULE

第2節	第4節	第7節	第9節	第11節	第13節	第16節	第17節	第20節	第21節	第23節	第25節
3.2	3.17	4.14	4.28	5.12	5.26	6.22	6.30	7.20	8.2	8.17	8.31
土	日	日	日	日	日	土	日	土	金	土	土
15:00 KICK OFF	14:00 KICK OFF	16:00 KICK OFF	14:00 KICK OFF	14:00 KICK OFF	15:00 KICK OFF	18:00 KICK OFF	18:00 KICK OFF	18:00 KICK OFF	19:00 KICK OFF	19:00 KICK OFF	19:00 KICK OFF
ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ	ノエスタ
鳥栖	清水	広島	川崎	鹿島	湘南	大分	名古屋	横浜FM	G大阪	浦和	札幌
SAGAN TOSU	SHIMIZU S-PULSE	SAINFRECE HIROSHIMA	KAWASAKI FRONTALE	KASHIMA ANTLERS	SHONAN BELLMARE	OITA TRINITY	NAGOYA GRAMPIUS	YOKOHAMA F-MARINOS	GAMBA OSAKA	URAWA REDS	HOKKAIDO CONSOLE SAPPORO

THE No.1 CLUB
in ASIA
一致団結

※アウェイの試合情報は、公式サイト等でご確認ください。

トラブルを超えて 「成年後見制度」に取り組む 司法書士の熱い思い



■ 衝撃のデビュー

司法書士の坂西氏は、キャリアの初期に後見人として接することになった高齢者について、最初に受けた衝撃のことをハッキリと覚えているという。「その方は、施設に入居して、きちんと生活のできている方でした。その時点での貯蓄や収入に何か問題があったわけではないですし、ふだんの生活態度などにトラブルがあったわけでもない。ただ一点、ご家族がいない、身寄りがいない、ということで施設からのご相談があったのです。その時点では認知症の症状はまだ強くは出ていませんでしたが、キーパーソン（いざというときの緊急連絡先などの役割を果たす人。通常は子どもや兄弟姉妹などが務めることが多い）がいらっしゃらない。ご本人の受け答えに少しおぼつかないところが出てくることもときどきあって、今後、施設としてはやりとりが不安だということからのお話でした」

「それで、お話をうかがってみたのですが、お部屋に通されてまず驚いたのは、足下に溜っていた郵便物の量でした。未開封のハガキや封書が、山のようにいくつも積み重ねられていたのです。その中に、役所の納税課からの書類が何十通もあって、これはちょっと穏やかじゃないですよ、とご本人に確認のうえで開封してみました」

「そうしたら、中身は税金の滞納通知だったんです。市民税や固定資産税などの未払いで、督促につく督促を受けていた。ご本人は、滞納していることにすら、まったく気づいていません。それだけではなくて、通知の山を順番

に調べていったら、もはや滞納の督促レベルにとどまっていなかったのです」

本人は生活に十分な額の年金を受給し、暮らしている施設の部屋の他に、かつて住んでいたマンションの一室まで所有していた。本来であれば、きちんと税金を納め、それでもなお余裕のある資産状況だったはずなのだ。しかし、税金滞納によって知らぬ間に預金を差し押さえられ、しかもすでに強制執行までされていたという。

「すごいショックを受けました。幸か不幸か、差し押さえに十分な金額があって、滞納状態は強制的に解消されていたわけですが、でも、手遅れになる前のタイミングで連絡の1つさえ取っておけば、こんなことにならずに済んだはずなんです。それが、払えるお金があるのにあえて督促を無視するような、悪質な税金滞納者にされてしまっていた。本人がまったく気づかないうちにです」

「施設を責めることはできません。事業者が担当するのは、あくまでもご本人の介護サービスや食事の提供など、暮らしの環境を安心できるように整えることです。そもそも、それぞれの居室に届く郵便物を無許可で開封する権限までは、施設側にはありません」

「問題は、収入や蓄えがあって、暮らし自体はきちんと成り立っていても、それだけでは足りないケースがあるということです。生活以外のことにも、しっかり関与できる立場からのフォローがあれば、こうしたトラブルは未然に防ぐことができる。その時に、私たちがみたい役割というのは、すごく重要な

じゃないかなと考えるようになりました。この仕事を、一生の仕事にしていきたいと思ったきっかけです」

そう語るのは、大阪市中央区にある「司法書士法人おおさか法律事務所」（後見信託センター）の坂西涼センター長だ。金融機関向けの実務誌で成年後見の実例対応ガイドなどを執筆することもある、成年後見制度の識者のひとりである。

同事務所（川原田慶太代表）は大阪（本町、八尾）、兵庫（西宮）、東京（麹町）、そして後見信託センターの5拠点のオフィスに多数の司法書士を抱えている。これまで遺産相続問題や成年後見業務などの専門分野に特化した事務所として、『情報ライブ ミヤネ屋』（読売テレビ）や『グッド!モーニング』（テレビ朝日）をはじめ、新聞・雑誌などのメディア出演も多い。

■ 成年後見制度とは？

このところ「成年後見制度」が話題になることが多くなった。この制度は、障害や認知症などで判断能力が十分でない人に代わって、司法書士や弁護士などの専門職や家族などが財産を管理し、本人らしい生き方を続けられるように支援する仕組みだ。ところが、制度を悪用し、後見人となった人間が無断で財産を使い込む事件なども、大阪をはじめ全国各地で報告されている。

2000年から始まった「成年後見制度」は、法務省管轄の制度だ。家庭裁判所の審判による「法定後見」と、本人が委任契約を結んで行う「任意後見」とに大別される。法定後見は、認知症などですでに判断能力に問題をもっている人が対象となる。自分で判断できる力が衰えてくると、契約などの当事者となることができない。たとえば、高齢者施設への入居手続きひとつをとっても、契約書や重要事項説明書などに書かれた事項を理解し、内容に同意しているという前提が必要だ。

しかし、認識力の弱まった人の場合は、これらの複雑な話に細かい判断を下すことは難しい。そこで、本人の代わりに契約などを進められる「後見人」（本人の判断レベルに応じて保佐人、補助人となることも）を裁判所に申し立てて選び、手続きを進めるのだ。もう一方の任意後見のほうは、判断能力が衰えてしまった場合に備え、こうした後見人となる候補者を、自分で判断できるうちに先に選んでおくという手続きとなる。

いずれも、自立して生活できなくなってから亡くなるまでの間の、決して短くない年月に起こるトラブルに対応する手続きである。いわゆる「寿命」と「健康寿命」とのギャップ問題としてこのところよく提起されるようになったので、関心の高まっている分野だ。開始から20年近くを経た制度ということもあり、今では一定の市民権を得て、利用者も多くなっている。

■ 逆転する家族と専門家

しかし一方で、トラブルも多発しているようだ。坂西氏は、次のように語っている。

「後見人は家庭裁判所を通じて選任されます。制度が始まった2000年当初は、家族が9割、残りの1割が司法書士などの専門家でした。ところが現在では逆転して、7割が専門家、3割が家族になっています。専門職で選ばれる数の多さでは、1位が司法書士、2位弁護士、3位社会福祉士です」
「専門家が増えた理由は、後見人となった家族による財産の使い込みなど、家族間での金銭トラブルが目立つようになったためと考えられています。当事務所では、これまで200名を超える方の後見人を務めてきました。やはりマンパワーが必要な部分があるので、ここまで積極的に取り組んでいるのは、業界でもかなり少数派でしょう。当事務所では、司法書士をはじめ、介護福祉士やケアマネジャーなどから構成される10人体制の専門チームを作り、組織的に支援しています」

■ 祖父母が出発点

関西学院大学法学部を卒業した坂西氏は、司法書士の資格を取得し司法書士法人おおさか法務事務所へ。入所以来、10年以上に渡って成年後見制度と積極的に向き合うことになった。

「私は祖父母との縁も強く、最初は身内から、次第に身内だけじゃなくて、高齢者のための仕事をやりたいと学生時代から思うようになったんです。法律関係は弁護士のイメージが強いですが、いろいろと調べていく中で、司法書士が弁護士よりも積極的に成年後見に取り組んでいるのを知って、目標を決めました」

さらに、「面接の時から、成年後見の仕事がしたいと強く話をしました。事務所では私が入所する前にも成年後見の仕事を行っていましたが、関連の相談が多くなる中で、社会的なニーズにもっと応えるべきだと。じゃあ坂西、真正面から取り組んでみよよ、ということでのスタートだったんです」と、当時を振り返る。

■ 典型的なケース

いまや高齢者の夫婦のみの世帯や単身世帯はまったく珍しくなくなった。その中でも、後見人の必要性が高いパターンもあるという。典型的なのが、さきほども紹介されたようなキーパーソン不在のケースだ。坂西氏は続ける。

「息子や娘などが定期的に訪れてくる、いざというときは駆けつけてくれるという場合は、それほど心配はいりません。自分に元気がなくなってきても、子どもたちが何かとサポートしてくれるからです。昔より家族の縁が薄くなった時代ではあるのでしょうけれど、それでもやはり、自分より下の世代の肉親が

少しでも関わってくれるというのは大きい」

「難しいのは、周囲に頼れる下の世代がいないときです。子どもじゃなくても、兄弟や姉妹にキーパーソンになってもらうことはできます。ですが、それで当座はしのげても、そのままでは将来のリスクにまでは対応しきれません」
「結局のところ、兄弟姉妹は自分とはほぼ同世代です。健康寿命の問題が起きてくる年齢にさしかかかっていれば、兄弟姉妹も同じ問題を抱えます。困ったときに駆けつけてほしくても、向こうもそう簡単には動けないかもしれない。実際に、ご相談の多くが、まわりに頼れる方の見つけにくい状況の中からいただくものとなっています」

さらに、保有する資産額が一定以上となる場合には、頼れる息子や娘がいたとしても専門職の後見人の関与が必要となることも多いという。

「繰り返しになりますが、裁判所が家族の後見人を認める割合は年々低下しています。とくに、預かる財産額が大きく、家族では責任が重すぎると判断された場合は高い確率で専門職が後見人に選ばれています」

「最近では、コンプライアンスに沿った遺産分割や相続税申告のために、高齢の配偶者などに後見人を選任するケースも増えてきましたが、こうした場合は利害関係の問題もあり、親族が選ばれることはまず難しくなると考えたほうが良いでしょう」

■ 取り戻された家族の絆

坂西氏によれば、専門家が後見人となる効果は、意外なところにも現れるそうだ。外部の専門家に関わることで、時には失われていた家族の絆が取り戻されるようなケースまであるというのだ。

「日本人の美德のひとつなのかもしれませんが、親族の間で、生々しいお金の話を避けるという文化があるのではないかと思います。両親や兄弟姉妹など、近い間柄の家族がいくらお金を持っているのか、どこにどれくらいの財産があるのか、具体的な話は基本的にタブーとされているんじゃないかと」

「逆に、お金に関する情報が共有されていないので、下手に動く誤解や邪推が生じてしまう余地があります。例えば、ある程度の財産を持った独身のおじやおばがいる場合。そこに特定のおいやめいだけが頻繁に出入りするようになると、"あいつは財産目当てで行ってるんじゃないか?"みたいな風評が立ちかねません。全然そんなつもりじゃなくても、親族の目が気になって気軽に世話を焼きにくくなるようなケースが往々にして起こりやすいんです」

「しかし、そこに私たちのような専門家が後見人として関与すると、財産の管理についてはしっかりとプロに移行することになります。そうすると、周りはお金の話は第三者に任せることができる。生々しい話を抜きにして、本来の親しい間柄の、純粋な好意に基づくお世話がしやすくなる。そこで気軽な親せき付き合いが復活する場合があります」



■ 孤独から再び縁の中へ

それだけではない。後見人が選ばれるにあたって、事前に本人の親族関係の調査を行い、所定の範囲で手続きの連絡がとられることがある。その際に、交流の途絶えていた親類縁者の現状を知り、散り散りになっていた親族同士が数十年ぶりに再会するきっかけとなることさえもあるのだという。「独身を通され、キーパーソン不在ということで私たちが後見人になったんですが、私たちが関与するようになって、"小さいころによく遊んでもらった記憶がある。そんなことになっているなんて知らなかった"と、音信不通になっていた親族の行き来がよみがえったのです」

「亡くられる際には、おい、めいの何組かの夫妻に、それぞれの家の子どもたちも駆けつけました。かつては、ご本人が独りで迎える終末を悲観されていたほどの状況でした。それにもかかわらず、多くの人に取り囲まれて最期を迎えられた。穏やかな雰囲気の中で、温かい葬儀が執り行われたことは、とても印象に残る場面でした」

■ さらなる普及のために

坂西氏は、今では多い時には年間60回～70回のセミナーや講演活動を行っているという。中には、手弁で行う活動も少なからず含まれている。

「小規模だと、ほんとに2、3人の場合もあります。それでも、シニア世代やご家族の方はもちろん、介護や医療の専門職の方たちなど、いろいろな方々に情報を届けたい。成年後見制度のネガティブな話だけでなく、メリットの部分も広く周知したいと思って、地道な活動を続けています。この仕事が好きですし、全力でできることをしたい」

「認知症の方は700万人とも言われ、今後、専門職の後見人はどんどん増えていくでしょう。ただ、制度の利用者はまだ20万人程度です。悪いニュースが流れるのは、一部、後見人の側にも問題がなくなはないと思っています。もっと普及していく上では、家族や関係者とのコミュニケーションをしっかりと図り、真摯な取り組みをしていかないといけないでしょう」と、坂西氏は結んでいる。

司法書士法人おおさか法務事務所

- 本町オフィス
〒541-0056 大阪市中央区久太郎町2-5-28 久太郎町恒和ビル4F
 - 八尾オフィス
〒581-0003 大阪府八尾市本町2-12-4
 - 西宮オフィス
〒662-0047 兵庫県西宮市寿町1-24 ローズハイツ夙川112F
 - 麴町オフィス
〒102-0085 東京都千代田区六番町13-4 浅松ビル2F
 - 後見信託センター
〒541-0054 大阪市中央区南本町1-2-6 フィオレビル3F
- フリーダイヤル 0120-744-743 <https://olao.jp/>



よく分かるM&A活用法



Brain Assist
M&Aと財務・経営コンサルティングの
株式会社ブレインアシスト
代表取締役／公認会計士・税理士
麻田 祐司

監査法人トーマツ、税理士法人トーマツにて上場企業の会計監査、上場・非上場企業のM&Aコンサルティング業務に従事した後、株式会社エディオンに入社、平成24年常務取締役就任。その他、パナソニックホールディングス取締役、株式会社ビックカメラ社外取締役などを歴任。RMJホールディングス取締役その他、上場・非上場会社社外役員・経営顧問・社団法人理事など就任。

【M&A失敗の割合とは?】

M&Aはどれくらいの割合で失敗するのでしょうか?そもそもM&Aの成功率は良くて50%、悪ければ30%以下だと言われています。つまりM&Aは50%以上の確立で失敗するものだといえます。また、成約したとしても、その後の経営統合や経営の進め方によっては結果的に失敗になってしまうこともあります。そのためM&Aはいかに事前に綿密な調査準備をした上で取り組むかが重要だといえます。

【M&Aの失敗事例】

M&Aの失敗事例を確認する事で、失敗を回避する為のヒントを得られます。

〈1〉マイクロソフトのM&A失敗事例

マイクロソフトは2014年にフィンランドのベンダーのノキアを買収しました。日本円にして約7,130億円を投入した大型のM&Aです。これはマイクロソフトがスマートフォン分野の開発を進め、GoogleやAppleとの競争力を高めることが狙いでした。しかしスマートフォンの販売事業が低迷していたため、結局業績は低迷を続けました。結果的にマイクロソフトは2015年に買収額を超える約7,600億円の減損損失を出す結果になりました。

〈2〉LIXILのM&A失敗事例

LIXILは2016年に水栓器具を取り扱うドイツの多国籍企業のグローエを完全子会社化しました。しかし経営統合の過程でグローエの中国子会社に不正会計が発覚してしまい、M&Aは失敗に終わりました。LIXILの事例は典型的なデューデリジェンスの失敗が大きく影響しているといえます。

〈3〉第一三共のM&A失敗事例

製薬会社の第一三共も、海外M&Aの失敗例として有名です。2008年に第一三共は、インドの後発医薬品メーカー「ランバクシー」とM&Aを実施しました。買収金額は、当時のレート換算で約4,900億円に及びました。しかしこのM&Aは、最終的には失敗に終わりました。2014年に第一三共は、保有するランバクシーの全株を売却しました。多額の損失を被った上で、後発医薬品事業から撤退する結果となりました。当時は、国内最大のM&A失敗例とも言われました。この失敗の要因は、デューデリジェンスの結果を軽視した点にあります。実はM&Aの時点で、ランバクシーが生産した医薬品は、品質問題によりアメリカへの輸出を禁止されていました。しかし第一三共は、この点について対応を講じていませんでした。加えて第一三共は、売り手企業の責任を、M&Aの契約書に記載していませんでした。

結果として、第一三共が全ての責任を負う事態となりました。当然、M&A後に想定していた収益は得られませんでした。M&Aの実施を急ぐあまり、失敗するリスクを過小評価してしまいました。この点が、第一三共がM&Aに失敗した最大の要因です。

〈4〉グリーのM&A失敗事例

グリーは2012年に開発力を評価してゲーム会社のポケラボを買収しました。ポケラボは人気のソーシャルゲームを次々と輩出し、当時のスマホゲーム業界をけん引していました。そのポケラボがグリーに買収されたからは売上を大きく伸ばすなど、業績は好調でしたが、スマホゲームの主流が変わるにつれて業績は大きく低迷しました。その結果、グリーは2015年に買収額とほぼ同額の評価損を計上。実質的にM&Aを行ったシナジー効果が全て失われてしまいました。これは業界の動向や顧客のニーズを読み切れず、せっかく買収したポケラボのポテンシャルを活かすことができませんでした。

【まとめ】

M&Aを実施する際は、失敗する要因を何としても回避することが最優先です。①M&Aの目的の明確化②事前確認や調査の徹底③誠実で真摯な対応④契約時のリスクカバー、これらを徹底し、突発的な問題の発生に備えることが必要と考えます。

最後に、仲介会社が自分の会社に都合がいい条項を設けることもあるので注意が必要です。そのM&A仲介会社のみ業務を委託することを定める「専任条項」や実質的にクライアントの利益よりもM&Aの成立を優先することを決めてしまう「双方代理条項」、これらの条項があるケースでは、M&Aが成功する確率は低くなるので、気を付けてください。

—10回にわたり連載させていただきましたコラムですが、今回でいったん区切りとさせていただきます。貴重な紙面を頂戴し誠にありがとうございました。また、是非機会をいただければ幸甚に存じます。



トラブルを超えて

「成年後見制度」に取り組む

司法書士の熱い思い

クラウドPBXの事業で 一部上場を目指す

PBX (Private Branch eXchange)は、オフィスに設置するハードウェアのことで、電話を交換する役割を担っている。クラウドPBXとは、PBXをクラウド化し、インターネット上で通話・通信を行い、従来の電話環境を改善することができるサービスだ。今回訪ねた「株式会社プロデライト」は、クラウド型IP PBXを基盤としたシステム開発事業や電話回線事業、モバイル・通信事業を展開し、一部上場を目指している。

「INNOVERA PBX」など自社で開発、ブランドの統一化を図る

同社の社内は、実に斬新でお洒落な雰囲気だ。そんな中で、小南社長に話を伺うと、まずこう話した。「一般の方にはあまり馴染みのない商売というか、裏方になります」。会社設立は2008年。コールセンター専門の派遣会社からスタートしたが、数年後労働者派遣法が改正され法の締め付けが厳しくなり、1年ほどで今の事業に切り替えた。「派遣会社を辞め、コールセンターを自社で作りました。その時、システムを違う会社から借りていたのですが、我々の思っている通りに作ってもらえないこともあり、自社で製作して、それを販売するようになりました」。開発した自社ブランドは、「INNOVERA AutoCall」「INNOVERA Outbound」「INNOVERA PBX (クラウドPBX)」「INNOVERA API」の4種類だ。以前は名前がすべて違っていたが、4年前にINNOVERAブランドに統一した。一体どういふものか。今までと何が違うのだろうか。

「AutoCallは完全自動の一斉発報システム。Outboundというのは、発信専用のコールセンターの電話を使ったアポ取り(機能)です。APIはサービスやシステム、アプリケーションを繋ぐこと。クラウドPBXは、会社内にある電話のシステムを全部クラウドにしてサーバーを持たないもの。これは当時としては先行しすぎてしまいあまり流通しなかったのですが、最近は認知されて需要が増えています」。

IP電話機、PC、スマートフォン、タブレットなど、多様なデバイスと接続し、社内外どこからでも会社の電話を受発信可能だ。固定電話と同じように「06」や「03」の発信を携帯電話からでもできる。最大の特徴は録音機能が付いていることで、WEB上で電話の設定もすべて行える。

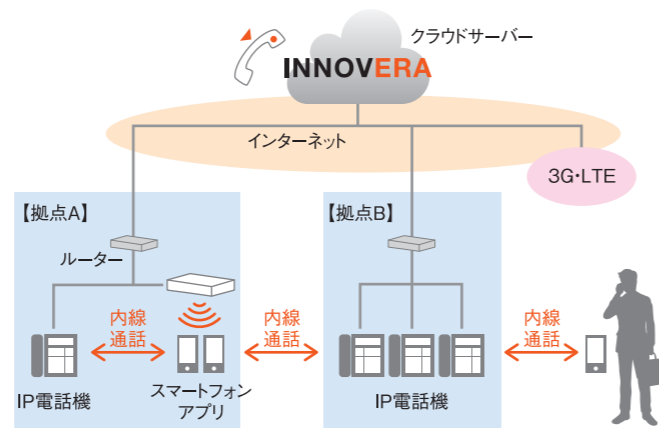
1か国に1社、中国の「Yealink(ヤーリンク)」の総代理店に

システムの開発には、Outboundは約1年、PBXは3年ほどを要した。NTTなどの電話網と比べてのメリットは、店舗が増えたり、逆に閉鎖をする時、サーバーの移行がないため、設置コストがほとんどかからないという点だ。

クラウドPBXを導入することで、場所を問わず内線で通話ができ、保留や転送もモバイルフォンから利用できるようになる。

現在、契約は大手から中小企業まで1500社に及ぶ。導入に当たっては必ずデモンストレーションを行い、1週間～2週間設置し、「実際に使って見ていただいて、いらぬものであれば、当然ながらお返しいただく。常に納得してご購入いただいています」とのこと。今や有名企業の舞台裏で、この機能が多く使われているのだ。

「導入事例は多いですよ。クラウド型にすると、災害時にも強いのです。台風など自然災害で電話が繋がらない時でも、インターネットのIP電話を使っているのです、クラウドサーバーならつながります」と小南社長は言う。



震災時は電話が集中するため、サーバーをパンクさせないために電話回線を止めることもあるが、そんな時でも、アナログ回線ではないため、携帯のインターネット網が生きていれば、電話が繋がるとのことだ。

また昨年、同社は端末ソリューションプロバイダーのYealink(ヤーリンク)の総代理店にもなった。「こちらは中国のメーカーで日本ではあまり馴染みはありませんが、SIP電話機出荷台数は世界でナンバー1です」。総代理店は1か国に1社だ。中でも、同社のテレビ会議システムは、後発ながらコストパフォーマンスにも優れ、既製品の半値以下。この通信網を使うと、海外とのやりとりも内線電話になり、今や注目を集めている。



アナログ回線の終了でますますIP回線需要が高まる

ところで、総務省は2017年、アナログな固定電話網を2025年を目途にインターネット技術を利用したIP通信網に置き換える方針を発表した。これに触れて、「アナログ回線は法務省が廃止するという通達を出しましたが、我々はIP回線網を持っていますので、今後この事業は飛躍的に伸びるでしょう。2025年までは展望は明るいと言えます」と小南社長。もともと、「クラウドPBXは大手企業も参入してきていますので、追いつかれるのは早いかもしれません」とも…。だからこそ技術革新を進め、AI業界とも組み、様々な技術提供をしていかなければならない。すべては「日々挑戦」だ。それが同社の企業理念でもある。

「AI(人工知能)にしても、人間の知的営みをコンピュータに行わせるための技術ですが、学習させて育てないといけません。我々は10年ほど電話の技術を蓄積し高めていますので、育てることもできるのです」。培った技術を使って世界各国の人間の言語を理解させれば、電話でも世界共通になる。「中国語でも4つぐらい方言がありますし、それを日本語に変換するのに

改良がいります。日本でも方言がありますし、世界各国に「なまり」があります。AIと合体してそれを改善していくことが大事です」。

さらには、回線の録音機能にAIの技術を使ってオレオレ詐欺の抑止力にもなるシステムを開発中だという。

「今の我々は上場が目的です。それは社員のモチベーションを上げること」と小南社長は話し、さらに次の展望を見据えている。株式上場を果たした後、「その先は55歳で仕事を辞めます。今45歳ですから、あと10年。役員もみんな55歳で辞める予定で、あとは部下に任せます。それまでに経営基盤をつくり、その後は個人的に起業年数の若い企業の支援をしていきたいです」。

小南社長の頭脳には、すでに10年計画ができ上がっている。



代表取締役社長

小南 秀光

Hidemitsu Kominami

株式会社 プロデライト

- 本社所在地 〒541-0043 大阪市中央区高麗橋3-3-11
淀屋橋フレックスタワー2F
TEL.06-6233-4555 FAX.06-6233-4588
- 事業内容 パッケージシステム開発・販売事業、各種回線取次事業、モバイル事業、新規支援事業
- HPアドレス <https://www.prodelight.co.jp>
<https://innov-era.com>

明治37年創業、115年の歴史を持つ 老舗企業のさらなる挑戦

「株式会社シンショウドウ」は今年で創業115年を迎えた。昨年12月には、新社屋「吉田ビル」(クリニックビル)が完成し、本社を移転。同社は石鹸・日用品の卸問屋が始まりだが、先祖は安芸浅野藩の御典医である。その後、事業は時代の変化に伴い現会長の代で総合レンタル業に転じて3営業所を展開する中、平成27年に全店を株式会社に昇格させて子会社にした。現在は本社が統括している。そんな歴史ある同社の11代目、吉田千尋社長に話を伺った。

総合レンタル業「レントオール」3店舗を子会社化し、 本社が統括

真新しい4階建て新社屋を訪ねると、吉田社長はまずこう話した。「先祖は浅野藩御典医として広島城まで通っていました。お墓も残っており、そのような資料が残っています」。明治に入り廃藩置県が実施され、明治37年に初代が石鹸歯刷製造小売業を創業した。当初は石鹸、雑貨・小問物の卸問屋を営み、昭和35年法人化し、「株式会社吉田心正堂」に。昭和58年、9代目吉田武夫社長(現会長)の時代に西尾レントオール(大阪市)のFCとして起業したのを機に、総合レンタル業に方向転換した。創業100周年を迎えた平成17年、今の社名に変更。さらに平成27年1月、「レントオール広島」、「レントオール福山」、「レントオール周南」の3営業所をそれぞれ株式会社として子会社化した。同社の長い歴史を紐解くと、現会長時代の新事業(総合レンタル業)がその後の発展に大きく寄与したと言える。これについて専務が、こう振り返る。「今の事業だけでは・・・ということで、起業しました。会長が取引銀行の頭取と話をした時、『これからはモノを借りる時代になる。レンタル業を考えたかどうか』と言われ、業界最大手の西尾レントオール株式会社の先代社長に会長自ら直訴にあがったのです。それがご縁で、今日に至りましたが、中でも株式会社レントオール広島が売り上げ、成長率共に全国でも好成績をおさめています。先代西尾社長・現西尾社長には大変感謝しております。各種式典やイベントの関連機材をレンタル、設営などを安全第一に行っており、業績は好調のようだ。

構想3年クリニックビルが完成、街の活性化を担う

しかし、主軸の事業に安住することなく、同社の挑戦はさらに続く。それはクリニックビルの構想だった。再び吉田社長が続ける。「3年前に子会社という形で、レントオールの3店舗は生まれ変わりました。本社もこれから発展していくため、新たに不動産業や不動産管理業に携わって行こうと考えました。私を育ててくれた商人の街の堺町にご縁をいただい

て、この街の発展の手助けになることを行いたい。そういう思いもあり、私の提案でここに本社ビルが誕生しました」ビルの構想は3年前からだが、医療の活性化のためのクリニックビルに。その理由は「先祖の歩みの中で途絶えていた医療をもう一度やってみようと思いを立ちました」。



レントオール広島



レントオール福山



レントオール周南



そう話す吉田社長は地元放送局の元アナウンサーという、異色の経歴の持ち主だ。本社ビルの構想とともに社長に就いたが、その思いをこう明かす。「放送局に14年ほど勤務し、その後、家業を引き継ぎました。自分自身が継ぐなんて思っていませんでしたし、まったく畑違いのことを今、仕事としているのですが、打たれ強い人間と自負しておりますし、放送局での経験を生かしながら、わからないことは諸先輩方や専門家にお聞きしながら進んでいこうと思っています。広島でも100年以上続く老舗企業としての重みを、新社長として、まず会社をしっかりと守っていきたいです」。同時にまた「会長(父)が築き上げたものを引き継ぎ、グループ会社の各社長とともに切磋琢磨しながら、進んでいけたらと思っています」と続けた。

家族の喜びを味わえる職場環境づくり

広島は昨年7月、豪雨の大災害に見舞われたが、それによって職人の手配ができず、建設工事が少し遅れたという。ビルの完成は昨年12月、すでに薬局や呼吸器クリニック、皮膚科などがテナントで入り、今年に入ってようやく本社を移転した。「ここに移転できたことは喜びが大きいです」とのこと。

株式会社 シンショウドウ

- 本社所在地 〒730-0853 広島市中区堺町1-3-10
TEL.082-291-0614 FAX.082-291-0615
- 事業内容 総合レンタル及び関連事業、不動産事業
- HPアドレス <http://www.shinshodo.co.jp>

また、本社近くには、「平和記念公園」がある。これに触れ、「私は東京の大学に通っていたのですが、学生時代、広島に帰って来た時、平和記念公園を散策するとホッとしていました。市民の憩いの場です。広島は悲しい歴史がありますが優しくもあり強い街です」と吉田社長は語る。そんな広島で、同社の新たな挑戦が始まったが、新社長として未来像も描いている。「これからの未来を考える時、何のために必死になって働くのか、どこに喜びがあるのか。常々そのことを意識しています。決して売上だけの数字だけではなく、仕事は自分たちの幸せのためであり、その奥には家族の笑顔がある。私はそんなふうと思っています」日々忙しい中で、家族の喜びをしっかりと味わう。そういう職場環境をつくり、同時に売上を伸ばしていく。「人々がもっともっと住みやすい街に。女性と子供が安心できる街に。そんな街づくりの一助として貢献できたらと考えています」。そこには女性社長ならではの視点があるとと言える。

代表取締役社長

吉田 千尋

Chihiro Yoshida



部門紹介

株式会社インシュアランスサービス 営業推進部2課

営業推進部2課は、生命保険専門の課です。勤務場所は、芦屋本社：女性4名・神戸支店：男性1名の計5名で構成されております。役割はいたってシンプルです。経営理念を守りながら【お客様のお役にたてるように生命保険の情報を社内に伝達すること】です。

具体的には、

I 営業担当のバックオフィス

①案件相談・同行

営業担当とともに案件の検討をします。身近に感じやすい医療保険やがん保険等の保障内容の相談から、保険会社・税理士・社労士等の皆様にも相談・ご協力いただき検討する保障相談まで多岐にわたります。案件によっては、営業担当とともに打ち合わせに参加させていただくこともございます。お客様の大切にされていること・ご心配されていること等を直接教えていただくことで、新たな課題の発見につながります。依頼から完成までお時間を頂戴してしまうこともございますが、営業担当とともに日々お客様に喜んでいただける様ご対応させていただければと考えております。

②情報提供

日々保険商品は変化しておりますので、定期的に情報を集約し営業担当へ伝達をしています。

【生命保険情報メール】①所属長向け旬な保険情報や周辺知識配信
②全営業担当に向けて料率変更・新規販売・販売停止情報のお知らせ等

緊急な情報共有が必要な場合は1日に何度も配信をいたします。それ位タイムリーに情報が変わることもございます。『お客様にイマお伝えすべきことは何か?』を意識しながら配信を継続しております。現在、体況やご年齢により保険を諦めていたお客様がご加入いただけるケースも増えております。これからもタイムリーな情報がお客様に届くように心がけていきたいです。

その他必要に応じて研修なども開催いたします。前期は、【社内クオリティー均一化研修】と題して月1回の研修を行いました。社歴の浅い社員は基礎情報を、中堅社員は復習と新入社員へのフォローを目的としました。今期も営業部と協力しながら課内で検討していく予定です。何かオススメの研修などがございましたら是非営業推進部2課まで情報をお待ちしております。

③事務対応

設計書や申込書類の作成・書類送付・社内報告資料作成・パンフレット管理など、締め切りを守らなくてはいけない資料も多くありミスのないように細心の注意を払いながら対応しております。

II 来店型店舗対応(保険クリニック神戸芦屋店・三宮店)

2店舗の来店型ショップをしております。完全予約制ですが、お客様の保険のホームドクターとして【既契約分析システム・保険商品比較システム】を活用しお客様ご自身で選んでご納得いただけるようなご提案をしております。ご来店お待ちしております。

様々な保険商品が販売され、インターネット等で簡単にたくさんの情報を得ることができます。その中でどこをポイントに検討するのか? お客様のニーズを聞き、お客様と一緒に保険を組み立てております。(特にリスクのお伝えは得意です!)

これからも日々知識の収集・伝達に全員で努めていきたいと思っております。



上段左から)河村 佳子/森本 安沙子
下段左から)岩波 政之/課長 松嶋 洋子/課長代理 下津 真弓



こんな時どうする!? 企業の危機管理 AtoZ

第4回

社員がメンタルヘルス疾患! どのように対応すれば…?

■はじめに

21世紀に入り社会の複雑化や人間関係の希薄化等の諸要因により精神疾患の種類も多様化し、いわゆるメンタルヘルス不調者が会社内においても多く見られるようになりました。それに伴い、職場の精神的ストレス等を理由に精神障害を引き起こしたり、場合によってはいわゆる過労自殺に至るなどの問題がクローズアップされてきています。このようないわゆる社員のメンタルヘルス不調に対し、企業がその対応を一步間違えば多大な法的リスクを負うことになりかねません。そこで今回は、今号と次号の二回に分けて、メンタルヘルス疾患を有する社員への法的対応の注意点を検討したいと思います。

■メンタルヘルスについての法的リスク

まず、最初に社員等のメンタルヘルス疾患について考えられる事例とそこから生じうる企業のリスクについて、概括的に見ておくことにしましょう(具体的な対応は次号に論じます)。

①内定・採用におけるリスク

たとえば、採用候補者が以前にメンタルヘルス疾患に掛かっていたことが内定決定通知を送付した後に判明したので、内定を一方的に取り消したような場合が考えられます。このような場合、内定取消についての法的な手続きを適正に履践せずに単にメンタルヘルス疾患を理由に内定取消を行えば、そのことについて内定者から訴えが提起される可能性があります。そして、当該訴訟で敗訴すれば内定取消が無効となり、採用を強制される可能性もあります。また同時に、内定取消自体が違法であるとされ、民法上の不法行為責任(民法709条)として損害賠償の責を負わされることも考えられます。その他、メンタルヘルスを理由とした一方的な内定取消が公となれば企業としての評判を落としたり、謂われのない風評被害に遭うことも想定しておかなければなりません。

WILL法律事務所(大阪)パートナー弁護士

森 直也



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)
【その他】 現在、毎日放送(MBS)「ちちんぷいぷい」[Voice]レギュラー出演
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
住所:大阪市北区西天満4丁目6番8号OLCビル6階 電話06(6130)8008までご連絡ください

では、どのような場合に会社は採用予定者のメンタルヘルス疾患を理由として内定取消が可能となるでしょうか。この点、一般論としては会社が採用内定時に候補者のメンタルヘルス疾患を知らず、知らなくてもやむを得ない場合でかつメンタルヘルス疾患を理由に内定を取り消すことに合理性・相当性がある場合に限り、内定取消も許容されると解されています。逆にそのような要件を満たしていない場合には内定取消が違法となり、採用強制・損害賠償請求を受ける可能性もあることになります。

②日常業務についてのリスク

たとえば、社員のメンタル面での不調に気づきながら担当者等が何らの対応も取らなかった結果、当該社員が重度のうつ病等を発症したり、最悪の場合、そのことに起因して当該社員が自殺してしまう等の事態が発生することが考えられます。このような事態を招来した場合、企業は労働関係法令に定める健康管理義務違反や、労働契約法上の安全配慮義務違反を問われ、社員から損害賠償請求(民法上の「不法行為」)雇用契約上の「債務不履行」をされる危険性があります。また、労働基準監督署による行政処分が下される可能性もあります。そして自殺の場合、メンタルヘルス不調を会社が放置していたことが労働基準法違反、労働関係法令に定める健康管理義務違反、労働契約法上の安全配慮義務違反と判断されれば、遺族から損害賠償請求される可能性もあります。このような事態を避けるためには、社員がメンタルヘルス疾患と診断された場合、「増悪防止措置」を講じておく必要があります。具体的には健康診断の結果、検診項目に異常が認められた社員について、医師の意見を聴取して(労働安全衛生法66条の4)措置の必要があると認められる場合には、就業場所の変更や作業の転換や労働時間の短縮、深夜業の回数の減少などをしなければなりません(同法66条の5)。

③解雇に伴うリスク

社員の精神状態が悪化したため、適正な手続きを履践しないままに当該社員を解雇したような場合には、やはり裁判で当該解雇の無効が争われ、敗訴した場合には当該社員の雇用を継続しなければならなかったり損害賠償の支払いを求められることもあります。この点、メンタルヘルス疾患を理由に社員を解雇できるかを検討する場合には、当該疾患が業務に起因する場合かそうではない場合か(単なる私傷病として扱われる場合)を分けて考えなければなりません。そして、当該疾病が業務に起因する場合には療養期間中とその後30日間は解雇できないとされており、その期間中に解雇した場合には雇用主に刑事罰(6ヶ月以下の懲役または30万円以下の罰金)が科せられます(労働基準法19条・同119条1号)。

RMJ >>>>>>>>> レポート REPORT



おしゃべり好きなお客様に どこまで付き合うべき?

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、実例に基づいたノウハウをご案内しております。その一部のご紹介をいたします。本ページで取り上げるのは、町の小さな鍼灸院(OluOluハリ灸院)の事例です。スタッフである工藤麻美さんが担当するお客様の中で、心配性でご質問が多く、さらにおしゃべり好きのためにいつも話が脱線してしまい対応に困っているお客様(茅ヶ崎京子さん)がいっぱいいらっしゃるそうです。これまでお店側としては止むを得ず、お話にお付き合いし、毎回施術時間を大幅に超過して対応していたようですが、いつものように30分コースをご注文されたある日、後ろに次のお客様のご予約があったため、「あまり時間がないのですすぐに施術に入らせて欲しい」とお伝えしたところ、クレームに発展してしまったといいます。

工藤 麻美: 恐れ入りますが、本日ご予約が埋まっております、施術のお時間がなくなってしまいますので、そろそろ施術に入らせていただいてもよろしいでしょうか?

茅ヶ崎 京子: 時間がなくなるって何よ。患者の体にハリを刺すんだから不安がなくなるまで説明してリラックスさせるのがプロとして当然でしょう! 私の友達もここで1時間くらい話をしたって言ってたわ。不公平じゃない。

工藤 麻美: 申し訳ございません…。

茅ヶ崎 京子: 次の客なんて他のスタッフが担当しなさいよ。私の方が先に来てるんだから優先でしょう。

茅ヶ崎 京子: みなさんは茅ヶ崎さんの主張をどう感じられますか?
ハリという治療行為なので患者の不安を取り除くべきというのわかる気もしますが……。
しかし時間で料金をいただいているサービス業の場合、大幅な時間の超過はお店の経営を揺るがす問題となり得ます。

事実の確認

- ◆ 施術にまつわるカウンセリング時間に制限はないはず
- ◆ 患者の不安を取り除くのもサービスとして当たり前

治療を受ける患者の立場から言えば、十分に納得するまで説明を聞きたいというのは理解できます。しかし毎回施術時間を大幅に超過してしまうような状況であれば、「過剰な要求」と判断せざるをえません。OluOluハリ灸院は時間に応じてサービスを提供しています。その基準を大幅にオーバーするようであれば本来はそれに見合った長い時間のコースを選択していただくのが妥当だと考えられます。この鍼灸院としてどこまで対応するかの方針をしっかりと決めて、その方針に基づいてお客様にしっかりとご説明することが大切です。

ココがポイント

昨今、商品やサービスの売買において顧客側が行き過ぎた対応をリクエストしてくることは少なくありません。また、それをお断りしたが故にクレームに発展するケースが多々あります。過剰なサービスの要求に対して必要なのは、できないことはできないとお断りする勇気です。無形サービス業の場合は、どこからが商材でどこからが付随要素なのかの線引きが、特に難しいかもしれません。しかし提供するサービス内容は、一貫した理念に基づく公平な運営方針を定め、「提供しているサービスは〇〇です」と明確に示し、その方針を徹底すべきです。そうすることで過剰な要求をしてくる困ったお客様への対応が明確になります。

接客とは人と人との関係です。提供する店舗側と受ける顧客側の需要と供給が一致していないのであれば、ある程度は毅然とした態度で意思を表明し、常識を逸脱するような要求を突き付けられるようであれば、ご利用をやめていただくというのもひとつの選択肢とするべきです。お客様がお店を選ぶのと同じように、ときにはお店がお客様を選ぶことも必要なのではないでしょうか。

※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/>



日本プロゴルフ協会トーナメントプロ(TP)の川原です。ゴルフシーズンの到来ですね。飛距離の低下や、薄い芝生からの嫌なアプローチが増える厳しい冬も終わりました。皆様ご存知の通り、2019年より新たなルール改正がありました。ドロップの仕方や、バンカーでの救済、グリーン上でのピンを立てたままのパッティングなど色々変わりました。このルール改正の目的はルールの簡潔化によって、より分かり易く、親しみ易くすること、プレーファーストの促進ですが、旧ルールに十分な知識のある方は、それに従ってプレーをすると違反の危険性があるので気を付けてください。新ルールの中で距離測定器の使用が認められました(傾斜や勾配、風向きを測定できるものは使用できません)。今回は距離測定器とラウンド中の行動を少し変えるだけで確実にスコアアップに繋がる方法をお話させていただきたいと思います。Tee shotではハザードまで、セカンド以降ではピンまでの距離を測るために使用します。これらは勿論大切ですが、もっと大事なものは50yd(ヤード)以内です。

測定器をお使いになれる時にお試して欲しいことがあります。グリーン側まで来たときに、まず自分でピンまで何yd位あるのかを考えてから測定してください。実際の距離よりも5ydから10ydずれていることが多々あると思います。グリーンに近づくに連れて距離感が大切になってくるゴルフでは、アプローチの距離が5~10ydずれているのは問題です。アプローチでは感性の部分もかなり影響してくるので、なんとかやり過ごしている方も多いと思いますが、やはり波があると思います。100ydの距離は打っても10ydは距離通り打てない方は多いのではないのでしょうか。練習場でも10、20、30ydの地点を測り、そこに球を打ち分けれるように練習してください(クラブヘッドが腰から腰で20yd等)練習時間の半分を費やしてもいいと思います。

次にラウンド中の行動についてですが、1打目、2打目はいつも通り構いませんが、グリーン周りに来たときに、まずピンまで歩いてください。そこからグリーンの傾斜や勾配を見て、グリーンの情報を集めながら自分のボールに向かって歩きます。ラウンド中にアプローチやパッティングが終わってから「こんなに上ってるのか」「そんなにフックするのか」といった声をよく耳にします。これは事前にグリーンの情報を調べずに感覚だけでショットした証拠です。テレビでは、プロのショット開始から結果までを映していることがほとんどですが、実際は打つまでの情報集めのため、特にアプローチやパッティングではかなり歩いています。トーナメントを見に行く機会がある方は、ショットだけでなく、どれだけ歩いて情報を集めているかにも注目してください。

1. ピンまでの距離を測る。
2. ピンまで歩いてからグリーンの情報を集めながら自分のボールに向かう。
3. ターゲットを決めたら打ち分けた練習を実践する。
(1と2は逆でも構いません)

トラブルや後続組がつかえている時は仕方がないですし、最初は少し面倒に感じるかもしれませんが、習慣付くまで繰り返して欲しいと思います。必ず結果に結びつきます。ぜひお試しください。



川原 優介

[プロフィール]

清風高等学校卒。中央大学卒業後、兵庫県内のゴルフ場で研修生として働き始める。2008年PGAプロテスト合格。(昨年度ラウンドレッスン217回)

■打球場レッスン

1時間6,000円+
交通費(時間制により複数人でも可)

場所によってレッスン不可の練習場もございますのでご相談ください。形にはめるといったレッスンよりもみなさんの感性を大事にしたいと考えています。

■ラウンドレッスン(ラウンド後1時間程のレッスンあり)

平日20,000円+
交通費(場所により変動)+プレー費

コースマネジメントやショートゲームを中心にスコアアップの鍵を教えます!!お気軽にご連絡ください。
golf-ds@ezweb.ne.jp

Staff's Face >>> INS



株式会社インシュアランスサービス
営業2部2課

(カスタマーサービスセンター)

クニヒサ マユ

國久 磨侑

入社年月 2016年5月

趣味 長風呂
海外ドラマ鑑賞

2016年5月に入社し、様々な部署でお世話になりましたが、現在は2部2課で主に個人のお客様へ保険のご案内をしています。電話でお話をして保険をご契約いただくことがほとんどの部署なので初めは不安でしたが、優しく楽しい先輩方のご指導のおかげでお客様への電話も臆することなくできるようになりました。肝心の保険の知識についてはまだまだ勉強不足な部分が多いので、保険についてももっと勉強し、お客様に丁寧で分かりやすくご案内できるようになることが今の目標です。

前職では洋菓子の開発をしていたこともあり、お休みの日にはよく甘い物を食べに行きます。最近はおき氷屋さんによく行くのですが、冬も営業している専門店やかき氷を出しているフレンチのお店もあって、ここ数年はかき氷人気が高いようで、お店もたくさんあります。去年は奈良に行って1日に3杯のかき氷を食べたのですが、後半は冷たすぎて口の中の感覚が無くなりました。それにもめげず、今年もかき氷屋さん巡りをしたいと思っているので、オススメのかき氷さんがあったら教えてください!

関西に来て7年になりますが、出身は福井県です。福井という水晶浜や東尋坊など



の海をイメージされる方が多いと思いますが、私は海から遠い山奥の出身です。恐竜博物館や天空の城と言われる大野城があり、平成の名水百選に選ばれた本願清水がある、水がきれいで、のどかな田舎です。もし福井に行く機会があれば海だけでなく、ぜひ山にも行ってください。スイーツが大好きで田舎者の私ですが、これからもよろしくお願ひします。

Staff's Face >>> INS



株式会社インシュアランスサービス
営業1部2課

スギヤマ ナオコ

杉山 奈生子

入社年月 2016年6月

趣味 ライブDVD(斉藤和義)を
観ること

インシュアランスサービスでお世話になり約2年半が経ちました。入社以前は銀行の窓口業務をしており、金融事務という共通点はありましたが損害保険に関してはほぼ知識もなくゼロからのスタートでした。入社当初は不安も沢山ありましたが、皆様には丁寧にご指導いただき、少しずつですができることも増えてきたように思います。

現在は、営業1部2課に所属しており、主に満期を迎えるご契約の継続手続きを行っています。営業担当者、またお客様毎にアプローチの方法も異なり、営業の方のサポートがしっかりできるよう心掛けていますが、まだまだ力不足を痛感しています。これからも少しずつ経験を積んで会社に貢献できるようスキルアップしていきたいと思っています。仕事以外では、小学生の頃から大学卒業まで15年間フィギュアスケートをしていました。

現在はスケート靴を履くことも減ってしまいましたが、クルクルと回るくらいであればまだできるかな...と思いますので、機会がありましたらぜひ披露できればと思っています。最近では冬のお出かけスポットとして街中に屋外スケートリンクも増えてきているので、皆様もぜひ一度遊びに行ってみてください。屋外リンクは本物の氷ではなく、特殊な樹脂を使用している場合も多いので転倒しても冷たくありません!ただ、もう春も目の前なのできっと来シーズンですね...こんな私ですが、今後ともどうぞよろしくお願ひいたします。





クアラルンプールの
最新アドレスで憩う旅。
(マレーシア)



観光名所となっているバトゥ洞窟。ヒンドゥー教の聖地とされ272段のカラフルな階段の先に洞窟がある。

アジアに数多く展開するバンヤンツリー・グループですが意外にもマレーシアは未進出でした。2018年7月、マレーシアの首都、クアラルンプールのゴールドトライアングルと称される街の中心部に、満を持して誕生したのが「バンヤンツリー・クアラルンプール」です。「KL(ケーエル)」の愛称で知られるクアラルンプールの街は、英国統治時代の美しい建築物と共にペトロナスツインタワーなどの近代建築と多国籍な文化、そして豊かな自然とが息事に調和した美しい都市です。

バンヤンツリー・クアラルンプール外観。ツインタワーとKLタワーを望む。

バンヤンツリー・クアラルンプールは、バンヤンツリー・シグネチャーズ・パビリオン・クアラルンプールという建物の高層階7フロアを占め、コンテンポラリーなスタイルでしつらえた51~200㎡の洗練された客室とスイート55室からなるブティックホテルです。ほとんどの客室から、有名なペトロナスツインタワーやクアラルンプール・タワーが望める他、スイートには室内にプライベート・リラクゼーション・プールも完備しています。バンヤンツリーならではの洗練されたサービスと『五感の聖域』を心ゆくまで楽しむことができる最新のホテルです。

都市型リゾートであるバンヤンツリー・クアラルンプール内には4軒の特徴的なレストランとバーがあります。到着ロビー階のフレンチ・ベーカリー「Bake by Banyan Tree」から、高層53階のアフタヌーンティーやワインが楽しめるラウンジ「Altitude」、58階の極上のステーキハウス「Horizon Grill」、そしてホテル屋上の59階、市中心部で最も高い場所にあるバー「Vertigo」まで、クアラルンプールで最高峰のダイニング体験を堪能できます。Vertigoはバンコクに続き2店舗目となりますが、こちらはよりカジュアルなバーの形態で、既にローカルの間でも「KLで一番綺麗な夜景が見える」と注目のロケーションです。

もう一つ、クアラルンプール最大規模のショッピングモール「パビリオン」と直結しているため、短い滞在期間でもすぐにお買い物を楽しめます。450以上の店舗とレストランやフードコートも充実しており、お土産探しには困りません。高級ブティックからカジュアルブランドまで網羅されており、清潔な涼しい館内は日本人でも安心して一日楽しめます。物価の安いクアラルンプールで気の向くままにお買い物、ルーフトップ・バーで絶景を眺めながら夕食前のカクテルを傾ける…そんな週末があっても良いですね。

まだまだ寒い日本を抜け出し、お得に少し贅沢な休日を叶えるには今イチオシのデスティネーションです。



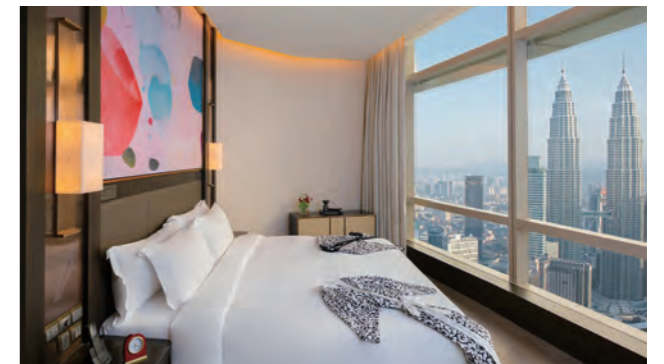
ルーフトップ・バーVertigoからの美しい夜景。



絶景を眺めながらのプールは非日常的体験。

▶旅の計画ワンポイント

クアラルンプールへは、日本航空、全日空、マレーシア航空、エアアジアXが現在東京から、マレーシア航空とエアアジアXが大阪からそれぞれ直行便を運航中。約7時間から8時間の飛行です。日本との時差は1時間と体に優しい旅先です。一般的に11月から2月が雨期ですが、一日中降り続くことは稀で、30分程度の熱帯のスコールが降り、ある意味過ごしやすいとも言えます。3月以降、これからの時期は乾期となりますので、日中は酷暑となりますが、トロピカルフルーツが旬なので、フルーツ好きの方には最高の旅先です。



スイートルームの寝室からも迫力のツインタワーが。



フランス人パティシエ監修のアフタヌーンティーも人気。

ホテル直結のショッピングモール「パビリオン」先日訪れた時はクリスマスモード一色。



Information

BANYAN TREE KUALA LUMPUR

Banyan Retreat: RM1,060.00(約28,000円)/室~(税込、2名様分の朝食込)

ご予約フリーダイヤル: 0120-778-187(日本語)

www.banyantree.com

A 45-minute drive from:

✈ Kuala Lumpur International Airport

Legend

✈ Airport

● Banyan Tree Kuala Lumpur



お店情報 1

心も体も癒やす讃岐料理が食べられるお店

讃岐の旬、 四季の香「ばんげ」

東京タワーを望む麻布十番の外れにある「東京さぬき倶楽部」内にあり、都心の中に田舎があるような錯覚をおこさせるような隠れ家的な佇まいです。庭園に囲まれた旧家を利用して雰囲気も抜群です。香川県の郷土料理が堪能できる東京では稀有なお店で、香川県のおいしい食材をお客様に楽しんでもらうために、直接農家や漁港から食材を取り寄せているそうです。

そら豆と醤油を砂糖で煮たしょうゆ豆や、パリッと焼いた地鶏等、素朴な讃岐料理を食べることができます。野菜の美味しさを再認識し、なんだか田舎に帰ってきたなと心も癒されること必至です。ぜひ足を運んでみてはいかがでしょうか？

讃岐の旬、 四季の香 ばんげ

〒108-0073
東京都港区三田1-11-9
Tel: 03-3455-5551
営業: 18:00-23:00
定休日: 日曜日
<http://bange.jp/>



お店情報 2

ラーメン好きが通う名店

北野坂 奥

神戸三宮のつけ麺と言えばココ!と言われているぐらい多くのラーメンファンを魅了する神戸自慢の人気ラーメン店です。お店は、北野坂から少し西側に入ったビルの地下1階にあり、ビルの入り口にある赤提灯が目印です。店内は、カウンター席とテーブル席。やや薄暗く落ち着いた雰囲気になっています。ラーメンとつけ麺に使われているスープは、豚骨魚介系で濃厚なのにあっさりした味わいで、化学調味料を一切使わず自然の味だけでスープを作っているそうです。2種類の小麦粉を使った自家製麺はもちもちとした弾力があり、食べ応え抜群です。人気の味玉つけ麺(880円税込)やもつつけ麺(930円税込)など飲んだ後のシメにオススメしたい逸品です。



北野坂 奥

〒650-0004
兵庫県神戸市中央区中山手通1-9-24
エムズ北野坂ビルB1F
Tel: 078-393-8123
営業: 【平日・土】11:30~14:00
18:00~翌2:00
【日】11:30~22:00
※スープ切れ次第終了
定休日: 年始以外無休
(ただし設備メンテナンスの休業の場合あり)



GODIVA

Belgium 1926



www.godiva.co.jp



南国リゾート 食べ歩きレシピ

手軽に気軽に、自宅で南国リゾート気分。
幕張バルnaDiaおすすめレシピをご紹介します。



アボカド明太チーズ焼き

- ① アボカドを縦半分にカット。食べ易い様に身の部分に切り込みを入れる。
- ② 明太子、マヨネーズ、塩胡椒を混ぜる。
- ③ ②をアボカドの上に乗せる。
- ④ ③の上に粉チーズをふりかける。
- ⑤ オープン240度で6分焼く。
仕上げにブラックペッパーをふり、チャービルをトッピング。

材料	
アボカド	1/2
明太子	15g
マヨネーズ	大1 1/2
塩胡椒	適宜
ブラックペッパー	適宜
飾り用チャービル	



ビーフファヒータ — メキシカン牛ステーキ —

- ① サルサソースの材料をみじん切りにして全て混ぜる。
- ② アボカド、塩胡椒レモン汁をディップして混ぜる。
- ③ フライパンにサラダ油をひき、一口大にカットしたステーキ、野菜をソテー。火が通ってきたら香辛料を加える。
- ④ ①、②、サワークリームをディップ皿に盛り付ける。
- ⑤ ③を熱した鉄板又は皿に盛り付ける。
- ⑥ トルティーヤをふわっとラップで包み、500w50秒で温める。
トルティーヤにステーキと、好みのディップをのせて、ロールして召し上がってください。

材料[2人前]	
牛肉ステーキ用	200g
ピーマン	1/2
パプリカ赤黄	各1/4
タマネギ	1/4
サラダ油	大1
塩胡椒	適宜
チリシーズニング	大1
クミン	小1/2
ガーリックパウダー	小1/2
カイエンペッパー	お好みで
■サルサソース	
青唐辛子	1/4
トマト	1/2
ピーマン	1/4
タマネギ	1/4
にんにく	少々
塩	少々
■アボカドディップ	
アボカド	1/4
塩胡椒	少々
レモン汁	少々
■サワークリーム	
	大1
トルティーヤ	4枚市販

幕張バルnaDia(ナディア)



旅で出会ったあの味を忘れられず、12年前にお店をオープンしました。コンセプトはメキシカン&エスニック屋台料理。アボカドとパクチーメニューが豊富です。オススメメニューはビーフファヒータです。ぜひお越しいただきご賞味ください。

〒262-0032 千葉県千葉市花見川区幕張町5-417-154 第13花園ビル 1F
Tel : 043-276-8668
営業 : 19:00~翌4:00 (L.O.翌2:30)
日曜のみ 12:00~23:00 (L.O.22:00)
定休日 : 木曜日

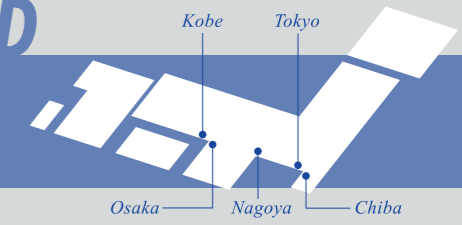


店主 ASANUMA HIRONORI

ADVISORY BOARD

RMJグループ アドバイザリーボードのご紹介

幅広いアドバイスをお約束! ご相談をご希望の場合は、各営業担当者にお申し付けください。



■弁護士[大阪]
弁護士法人 淀屋橋・山上合同
田積 司
大阪府大阪市中央区北浜3-6-13 日土地淀屋橋ビル
http://www.yglpc.com

■弁護士[大阪]
弁護士法人 淀屋橋・山上合同
森田 博
大阪府大阪市中央区北浜3-6-13 日土地淀屋橋ビル
http://www.yglpc.com

■弁護士[大阪]
WILL法律事務所
森 直也
大阪府大阪市北区西天満4-6-8 OLCビル6F http://www.will-law.com

■弁護士[神戸]
小林真由美法律事務所
小林 真由美
兵庫県神戸市中央区元町通6-1-8 東栄ビル502A号室

■弁護士[東京]
浅田・中嶋・加藤法律事務所
浅田 泰裕
東京都港区西新橋1-21-8 弁護士ビル708号 http://asada-nakajima-law.jp

■弁護士[東京]
藤本慎司法律事務所
藤本 慎司
東京都港区西新橋1-21-8 弁護士ビル410号

■弁護士[名古屋]
アイ・パートナーズ法律事務所
井口 浩治
愛知県名古屋市中区丸の内1-4-12 アレックスビル6階

■公認会計士[大阪]
株式会社 プレインアシスト
麻田祐司公認会計士・税理士事務所
麻田 祐司
大阪府北区東天満1-10-14 MF南森町2ビル2F
http://www.brainassist.co.jp

■公認会計士・税理士[東京]
税理士法人 ファシオ・コンサルティング
鯨岡 健太郎
東京都千代田区飯田橋3-9-7 飯田橋丸ビル3F http://www.fasio.biz

■税理士[大阪]
中原会計事務所
中原 俊男
大阪府大阪市中央区大手前2-1-7 大阪赤十字会館9F
http://www.nkaikai.co.jp/company

■税理士[神戸]
税理士法人 とさわ会計社
松山 洋次郎
兵庫県神戸市中央区多聞通4-13 歩11番館603 http://相統税理士.com

■税理士[東京]
税理士法人 朝日中央総合事務所
北野 康弘
東京都千代田区霞ヶ関3-2-5 霞ヶ関ビル19F http://www.ac-tax.or.jp

■税理士[神戸]
米倉税理士事務所
米倉 啓浩
兵庫県尼崎市南塚口町1-26-28 南塚口ビル本館603号
http://www.kaikai-home.com/ynkr-tax/

■税理士[東京]
落合章税理士事務所
落合 章
東京都墨田区立花1-23-3-101-6 サンクワン立花2F

■税理士[名古屋]
武田光司税理士事務所
武田 光司
愛知県名古屋市中区白区平針南3-1011

■特定社会保険労務士・精神保健福祉士[神戸]
吉澤 英己
兵庫県神戸市灘区記田町3-1-20-101 灘・石屋川志善館ハウス1F
http://www.office-yoshizawa.com

■社会保険労務士[大阪]
SRKK いろいろ合同事務所
黒川 薫子
大阪府吹田市朝日町5-16 サンプラザビル4F http://srkk.jp

■特定社会保険労務士[千葉]
アスミル社会保険労務士事務所
櫻井 好美
千葉県松戸市新松戸3-273 リベルタビル302号 http://www.asmil.co.jp

■特定社会保険労務士[東京]
有限会社人事・労務
瀧田 勝彦
東京都台東区松が谷3-1-12 松が谷センタービル5F
http://www.jinji-roumu.com

■司法書士[大阪]
司法書士法人 おおさか法務事務所
川原田 慶太
大阪府大阪市中央区久太郎町2-5-28 久太郎町和ビル4F http://olao.jp

■司法書士[東京]
織田司法書士事務所
織田 博幸
東京都中央区日本橋馬喰町2-5-12 和門ビル3F
http://www.office-oda.gr.jp

読者プレゼント

大塚製薬「ボディメンテゼリー」

「カラダを守る成分」と「カラダをつくる成分」が
1つになったオールインワンのコンディショニング栄養食

10名様に
プレゼント



季節限定発売の
SOYJOY クリスピーサクらが
今回特別に入っています。

※画像はイメージ見本です。実際にお届けする商品とは異なる場合がございます。
大塚製薬株式会社 <https://www.otsuka.co.jp/>

同封のアンケート用紙に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。
<http://rmjgroup.co.jp/enq>
抽選で10名様にプレゼントいたします。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。
【応募締切】
2019年4月15日



Link RMJグループの情報誌「リンク」2019.3 SPRING 発行人：株式会社RMJホールディングス

COMPANY PROFILE
会社概要

株式会社RMJホールディングス
〒160-0004 東京都新宿区四谷3-2-1 四谷三菱ビル8F
TEL 03-6703-0309(代表) FAX 03-6703-0310

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 ラリーブ2F
TEL 0797-32-8080(代表) FAX 0797-32-9385

フュージョン・エスアイ株式会社
〒530-0044 大阪府北区東天満2-1-10 KOUTOKUビル6F
TEL 06-4801-8081 FAX 06-4801-8874

日本アイラック株式会社
〒160-0004 東京都新宿区四谷3-2-1 四谷三菱ビル6F
TEL 03-5360-1391(代表) FAX 03-5360-1390

Asia Hotline Services
1 Allée Pierre Burelle 92300 Levallois Perret
Paris FRANCE



私たちはヴィッセル神戸の
オフィシャルスポンサーです。



私たちは西宮ストークスの
オフィシャルスポンサーです。