

# RMJ

RMJグループの情報誌 Vol.51 2024.12 WINTER

RMJ Group  
Risk Management of Japan

RMJ  
EYES

生成AIが変える業務効率化・  
新規事業創出の未来

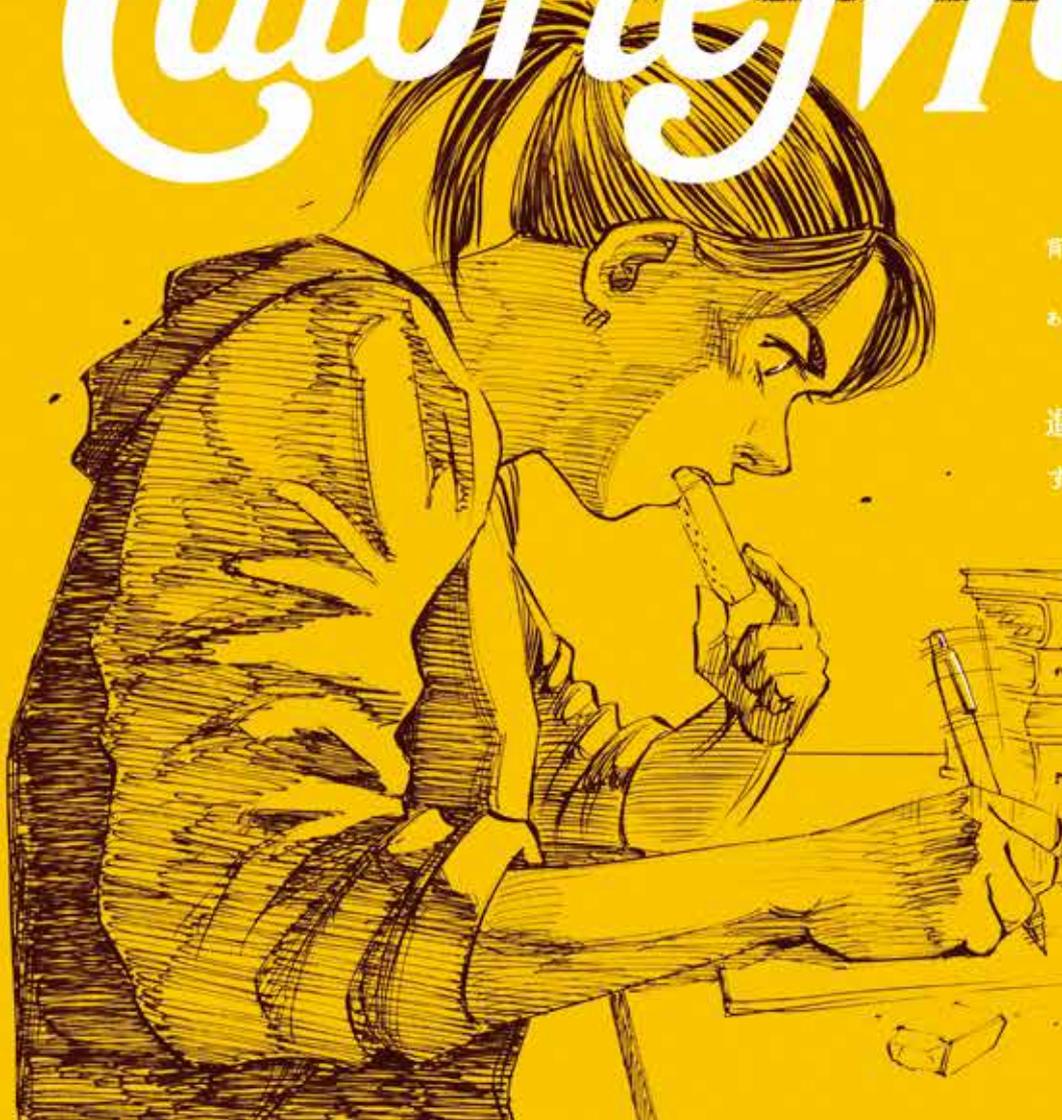
Glass door at railway building

# Afternoon Tea





# Calorie Mate



背中を押してくれるのは、  
あの時、逃げなかった自分だ。  
進もう、  
すべてを栄養にして。

# 生成AIが変える業務効率化・ 新規事業創出の未来

日本でも事業成長につながるとして、注目度が急速に高まっている「生成AI」。

従来のAIとは異なり、生成AIは会話（人間の言語やプログラミング言語など）をはじめストーリー、画像、動画、音楽など各分野の新しいコンテンツやアイデアを自ら生み出すことができると言われ、今や世界的に注目されています。

しかし、そんな生成AIの事業化に興味があるもののイメージがわからなかったり、導入したいが、うまく活用できるか不安を感じている事業者は少なくないと言います。

そこで、AI自動翻訳の分野から生成AIビジネスを牽引してきた株式会社ロゼッタの生成AI事業部の倉田剛事業部長に生成AIの現状や未来についてお聞きしました。



## ■ 生成AIとは？ 従来のAIとの違いは何？

AI(人工知能)と生成AIは、どちらも人工知能の一種ですが、その得意とする分野や働き方が大きく異なります。

AIとは、人間の知性を必要とするような処理を行うことのできるコンピュータ技術全般のことを指しており、その中でも「機械学習(Machine Learning)」はAIの一種で、大量のデータを自動で学習させ、その背景にあるルールやパターンを認識させる技術のこと。また、機械学習の一種「深層学習(Deep Learning)」はニューラルネットワーク(深層学習の基礎となる技術)を多層に重ねて処理することで、より複雑なパターン認識や予測を行う技術とされます。

今、話題の生成AIもAIの一種ですが、学習したデータの中から最適な情報を出力する処理が中心の従来のAIとは違い、生成AIは学習したデータを元に新たにアウトプット生成できる点が大きく異なります。言い換えれば、従来のAIではオリジナルコンテンツは作れませんが、生成AIになると学習した情報から文章や画像を作るだけでなく、アイデアを考え、またオリジナルコンテンツを作ることが可能となる、驚くべき技術です。近年、その技術の進歩は目覚ましく、私たちの生活やビジネスに大きな影響を与えており、その生成AIの種類には、文章などが作成できる「テキスト生成AI」をはじめ、オリジナル画像が作れる「画像生成AI」、動画・映像データの生成「動画生成AI」、楽曲も作成可能な「音声生成AI」などがあります。

### ■ AIと生成AIの違い

特徴	AI	生成AI
主な役割	予測・分類・判断	新しいコンテンツの生成
得意なこと	過去のデータに基づいた判断	新しいものを創造すること
例	スパムメールフィルタリング	文章生成・画像生成

この生成AIが知られるきっかけになったのが、2022年11月末にOpenAI社が開発した大規模言語モデルの「ChatGPT」の出現です。ChatGPTが注目を集め、生成AIの技術が飛躍的に進歩し、大きなインパクトを与えた年として2023年を「生成AI元年」と呼ばれています。

AIは、幅広い分野で活用されている汎用的な技術であり、生成AIはその中でも、新しいコンテンツを生み出すことに特化し、私たちの生活や働き方を革新する可能性を秘めている今後も注目される技術の一つです。ただ、生成AIは非常に強力なツールですが、その一方で、倫理的(偏見の増幅・ディープフェイク・著作権問題など)、技術的(生成内容の正確性・ハルシネーション・プライバシー侵害など)、社会的(雇用への影響・教育への影響・依存症など)な課題も数多く存在します。これらの課題を解決し、生成AIを人類全体の利益につなげるためには、技術者、研究者、政策立案者、そして私たち一人ひとりが、責任を持って取り組んでいく必要があります。また、日本の生成AI市場規模は、まだまだ発展途上と言え、そのポテンシャルは非常に高く、様々な分野で高い成長が期待されています。

## ■ 企業における生成AIの活用方法とメリット

生成AIは、企業の業務効率化や新たなビジネスモデル創出に大きな可能性を秘めています。企業に多くのメリットをもたらしますが、同時に課題も存在します。導入にあたっては、まず生成AIを活用する自社の目的や未来に沿ったゴールを設定することが重要です。「どのように生成AIを活用すればいいのか」という企業側からの声が多くあり、その相談内容も多岐にわたります。直近では「社内の情報があふれていて見つからない」などの相談から、検索機能である「ナレッジ検索」や文書間の比較できる「整合性チェック」、「専門文書の自動生成」など、自社の過去の財産(データ)を用いた業務効率化の相談も増えているとされます。また、企業のトラブルやリスクなどの情報から生成AIでトラブルや危険性を掲示してほしいなどの相談も増えているようです。より効果的な活用のためには、目的を明確にすること、自社のニーズにあった適切なツールを選ぶこと、高品質な学習データを用意するなど、倫理的な問題やセキュリティリスクに対応するための対策を講じるなど、生成AIの適切な活用によって、企業は新たな成長の機会を掴むことができるでしょう。

実際に、株式会社ロゼッタが導入した事例を紹介します。

### 事例 1 約41.6%の時間削減を実現！

#### ゲーム特化型AI翻訳エンジン「ELLA」の場合

近年、ゲーム業界などではエンターテインメントコンテンツのグローバル化が進んでおり、それに伴い多言語翻訳による世界同時発売をすることで、グローバル展開を加速させたいというニーズも高まりをみせています。こうした現状を受け、エンターテインメントコンテンツの翻訳スピードの劇的な改善と翻訳品質の安定化を目指し、株式会社ロゼッタは、株式会社デジタルハーツとタッグを組むことになりました。ちなみに、デジタルハーツはゲーム会社が開発したゲームに対して、リリース前のデバッグによる不具合の解消や、各国にあわせたローカライズを支援している企業です。そして、2社が共同開発して生まれてきたのが、ゲーム特化型AI翻訳エンジン「ELLA」です。

「ELLA」はロゼッタのAI翻訳ノウハウと生成AIを融合させ、膨大なキャラクター対話データから学習したとされます。すごいのはAIに各キャラクターの性格を読み込ませることで、それぞれのキャラクターにあった豊かな翻訳が可能になっていることです。機械的な翻訳ではなく、物語にあった言葉遣いや言い回しを実現できていて、感動させられました。そして、これまでの人手の翻訳と比較して、通常なら4,000時間のところを2,333時間で仕上げ、約41.6%の時間削減が実現できたことも驚かされます。

生成AIを使うことにより、かなりの時間短縮ができ、スピード向上が競争力の強化につながったことは見逃せません。そして、人的工数の削減により内部コストの削減につながり、新たな利益を創出しています。ゲーム開発に必要なリリースの迅速化が達成できた上に、コストダウンにもなったことは注目に値し、早期の収益化にもつながったと言えます。

新たに分析という価値が加わった、  
東洋経済新報社の「四季報AI」の場合

企業の特徴や注目材料、業績、財務内容、株価の動きをまとめた季刊雑誌「会社四季報」で知られる東洋経済新報社。その「四季報」の長年の蓄積したデータをAIに学ばせ、アウトプットを可能にし、2023年8月にβ版、2024年3月に誕生したのが「四季報AI」です。

こちらはChatGPTを活用し、「会社四季報オンライン」をはじめとする最新の記事・データを学習した対話型の生成AIです。生成AIを導入することで、これまでの四季報が提供していた企業データに加え、新たに「分析」という価値を利用者に提供できるようになりました。企業の事業進捗や業績などを元にした高精細な分析をはじめ、企業同士の比較や業界動向分析などをスピーディーにユーザーへ提供できるようになったことで注目されています。なお、東洋経済新報社の提供範囲はデータの収集・提供と企業データの分析までですが、ユーザー（投資家）は効率かつ精度の高い投資判断を行うことが期待できます。

今回の「四季報AI」では分析工数圧縮と投資判断の迅速化が生成AIによって可能になりました。

## 企業における生成AIの役割と日本での現状

上記2つの事例からも分かるように、人手による作業の工数、時間がかかり、生産性を阻害する要因となる部分を生成AIに置き換える企業が、今後増えてくると考えられます。

これまで人間が長時間かけて行っていた作業を、生成AIを導入することにより「スピードの加速」「人的ミスの抑制・最小化」「人工工数の削減」につながり、「早期の市場投入収益化」「品質の向上」「付加価値の高い業務へのリソースシフト」も実現できる可能性が高まり、「売上増加」や「コスト削減」まで期待できるようになります。

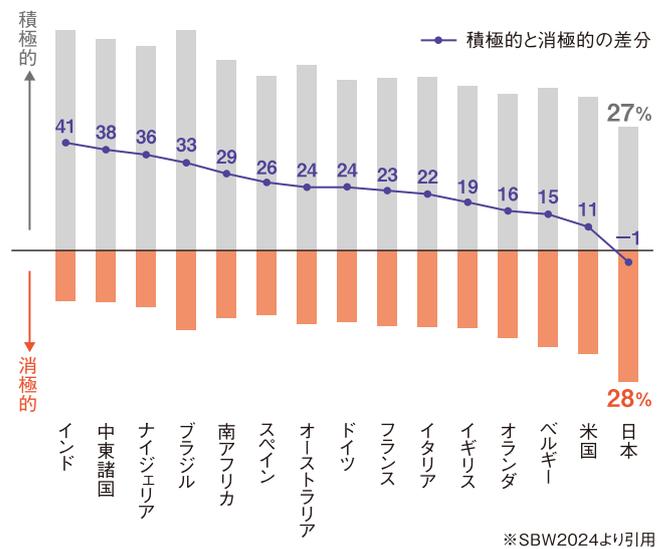
生成AIは、企業のあり方を根本から変えつつある強力なツールです。単なる自動化ツールにとどまらず、新たな価値創造の原動力として、企業の競争力強化に大きく貢献していくと考えます。しかし、その活用には、前段で示した通り、データの質、倫理的な問題、セキュリティなど、様々な課題も存在します。これらの課題を克服し、生成AIを効果的に活用することで、企業は競争優位性を確立し、持続的な成長を実現することができるでしょう。

今や生成AIは、世界中で注目を集め、様々な分野で革新をもたらしています。しかし、日本は、生成AIの開発・利用において、他の国々に遅れを取っているとの指摘があります。世界31の国と地域で比較した「生成AIの活用率（ビジネス）」（出所：Microsoft-LinkedIn「2024 Work Trend Index年次レポート」）では、日本は31位の最下位、活用率は32%。30位のフランスでも活用率は半数越える56%でした。驚きは1位のインドで92%。日本の3倍近くありました。

「ビジネスにおける生成AIへの期待度」（BCG「職場におけるAI活用に関する意識調査2024」）では世界で唯一、生成AI活用に消極的だという日本。その「生成AIに消極的な理由は」（生成AI：エン・ジャパン「ミドル世代1400人に聞いた「生成AIの活用」に関する調査レポート」）の1位がなんと「必要性を感じない」43%でした。「使い方・利便性に不安」34%、「情報が正確か不安」25%、「特に理由はない」22%。

現状では、上記のようなデータが示されています。また、過去のスマホの普及の転換期となる2008年度にとられた「スマホに消極的な理由」（スマホ：インプレスR&D「スマートフォン利用動向調査報告書2010」）の回答の1位が「必要性を感じない」49%、2位が「特に理由はない」23%、3位「価格が高い」23%、4位「使い方・利便性に不安」10%となっています。驚くことに、「生成AIに消極的な理由は」と似た回答でした。

■ビジネスにおける生成AIへの期待度【割合(%)】



現在では、スマホは今や欠かせない存在となっており、データ結果はスマホ普及時と同じ傾向が見られるため、生成AIもまた、そのような存在となる可能性を秘めています。適切に活用することで、より豊かな社会の実現が見込まれます。

## 活用分野拡大と、未来は「右手にパソコン、左手に生成AI」?

生成AIが、日本に広がり出してまだ2年ほど。ようやく日本でも浸透し始めたところです。その驚異的な進化と多様な応用範囲から、私たちの社会や産業に大きな変革をもたらしつつあります。

そんななか、「生成AIを導入するか、否かで企業の未来にも大きく関わってくる」と考える企業が増えつつあるのも確かです。

# 生成AIが変える業務効率化・新規事業創出の未来



日本では、まだまだ生成AIの浸透や市場の広がりが不十分とも言えるところではありますが、今回取材してみて分かったのは生成AIが特定分野では、すでに人の業務を代替し始めているという現実です。様々な分野、どのような産業でも生成AIの活用が期待でき、ドキュメント作成や工場などのリスク予測、自動化ツール(定型的な処理を自動的にこなすツールのこと)などが可能なので、必要とする企業は数多く存在するはず。また、生成AIを導入することで「企業のリスク管理や作業効率化を早期に実現できます。生成AIは目的に合わせてカスタマイズできるので、スタッフ教育や継続的な経営の改善にも役立ちます。その柔軟な応用性から、様々な分野で革新的な活用が幅広く考えられます」と倉田部長は語ります。

たとえば、製造業では社内のノウハウをナレッジベース化し、ナレッジの検索から不良品ゼロを目指し、SOP (Standard Operating Proceduresの略。標準作業手順書のこと) や契約書、注文書を自動で作成したり、建設現場や機械のマニュアル生成が可能になります。建築業界で頭を抱えている問題の一つが莫大な数の申請書類。人手も時間もかかる大変な申請書類も生成AIがサポートしてくれることで、簡単にこの問題を解決してくれるかもしれません。金融業界では商品概要書、提案資料等の自動生成や申込書の整合性チェック、各種資料のナレッジベース化から管理の簡素化、情報取得のしやすさを実現してくれます。

実際に活用している企業とそうでない企業のアンケート結果ですが、AI未活用企業に対して、「生成AIに何を期待しているのでしょうか?」の質問に、73%の回答は「業務の効率化」でした。残りの27%は「新たな価値の創出」です。AIを活用して成果ができていると回答したAI先進企業では、「新たな価値の創出」が55%、「業務の効率化」が45%でした(出所は両データともに、マッキンゼー「The state of AI in2023:Generative AI's」)。

最後に「今後も企業の課題解決(業務効率化、リスクマネジメント支援、新規事業創出など)に力を入れ、より効率的な企業活動の実現に貢献したい」と熱く語っていただきました。そして、「右手にパソコン、左手に生成AIと言われるような時代はそこまできています」という倉田部長の言葉が生成AIの未来を示しているようにも思えました。

インタビュー

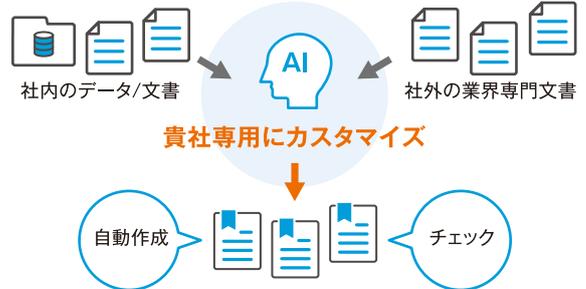
株式会社ロゼッタ 生成AI事業部  
事業部長 倉田 剛氏



## ドキュサポAI-400に注目

2024年7月、生成AI基盤「Metareal AI」をベースとした専門文書AIソリューション「ドキュサポAI-400」の提供を株式会社ロゼッタが開始し、話題になっています。大きな特色は、それぞれの企業にあわせて開発していること。社内のあらゆる文書やデータ、業種ごとの専門文書などを取り込み、文書の自動作成や文書チェック、ナレッジの検索などが可能になる「各企業専用の生成AIシステム」なのです。各企業の文書の特徴や専門用語などを元に構築されているので、高精度のアウトプットを可能にしています。

## ドキュサポAI-400とは



## ドキュサポAI-400の特徴

**複数LLMの連携による高度な課題解決を実現**  
多様なLLMの動的な連携・制御により複数モデルを動作させることで、単一モデルでは困難な複雑なタスクを高精度に処理します。



### ビジネスを煩雑な書類チェックから解放

膨大な時間とコストを費やしてきた整合性検証を自動化。人的ミス防止・大規模検証の実現にも繋がります。



### 貴社専用の生成AIソリューション

貴社内のデータはもちろん、業界の専門用語にも対応し、正確なアウトプットを実現するべく貴社専用開発のサービスです。



### 貴社の課題に合わせて開発

貴社の要件を詳細にヒアリングし、完全カスタマイズで業界や貴社特有の課題や注意点を考慮した仕様を実現します。



### セキュアな環境

社外から切断されたセキュアな環境で、貴社内の知見が集約されたアウトプットを実現するため、安心してご利用いただけます。



株式会社ロゼッタ (Rozetta Corp.) URL: <https://www.rozetta.jp/>

[所在地]

〒101-0051 東京都千代田区神田神保町3丁目7番1号 ニュー九段ビル

[創業] 2004年2月

[資本金] 5,000万円

[代表者] 代表取締役 渡邊 麻呂

[事業内容]

超高精度AI自動翻訳および専門文書AI、並びに生成AIの開発・運営

[会社紹介]

2000年に翻訳会社としてスタートし、2004年に現在の株式会社ロゼッタが誕生。2006年からAIを導入し、今では国内最大級のAI翻訳リーディングカンパニーとして6,000社以上の顧客基盤と技術力を基に、製薬・製造・法務・特許・金融などの各業界に特化した専門文書作成に貢献するAIサービスなどを行っている。2022年11月には「生成AI事業」を立ち上げ、生成AIビジネス分野も牽引。顧客のニーズにあわせた高度な受託開発を行っている企業です。

◎お問い合わせ先 / TEL.0120-105-891 ※「お電話の際にはRMJで生成AIの記事を見た」とお伝えください。MAIL [info@jukkou.com](mailto:info@jukkou.com)

RMJ  
EYES



## お客様の憧れを創り、笑顔を作る オンリーワンのスイーツを通して、幸せを届ける

真っ赤な箱に、ワンポイントあしらわれた黒い碇マークがトレードマーク。「神戸魔法の壺プリン」や「神戸苺トリュフ」など、独創的で唯一無二のスイーツを手掛ける「神戸フランツ」。“憧れを創る 丁寧に製る お客様の笑顔を作る”という事業ミッションのもと、創業以来、神戸への憧れを形にした商品を世に送り続けています。「神戸フランツ」を筆頭に、複数のスイーツブランドを展開するフランツ株式会社の眞田 泰秀代表取締役社長に話をお聞きました。

### 神戸の“はいから・お洒落さ”を体現した珠玉のスイーツ

誰もが一度は目にしたり、プレゼントでもらったりしたことのある「神戸フランツ」のスイーツ。ハイカラでスタイリッシュ、スイーツの街ならではの味の確かさは神戸のイメージそのもので、神戸土産としても高い人気を誇っています。

フランツが誕生したのは約20年前。神戸・六甲で、現在も看板商品の「神戸半熟チーズケーキ」を携えて洋菓子店として歩みはじめました。

9年連続でモンドセレクション最高金賞を受賞した「神戸魔法の壺プリン」は、一度聞いたら忘れられないキャッチーなネーミングとパッケージの壺で注目され、テレビや雑誌にとりあげられたことで「神戸フランツ」の名を一躍世に知らしめました。

同社の個性的な商品の中でもユニークさがひとときわ際立つのが「工具チョコ」です。細部にまでこだわった精巧さは本物と見まがうほど。形のユニークさだけでなく味も妥協しないのがフランツ流で、最高品質のチョコレートを使用しています。あまりにも手がかりすぎ、利益

はほとんど出ないと言いますが、ファンからは熱烈に支持されています。

「工具チョコ」をはじめとするフランツの商品の大半は、高い生産効率と徹底した品質管理、洋菓子店の繊細な製菓技術を併せもった自社工場で作られます。素材へのこだわりや独自の技術など、自社工場からできるハイクオリティさは同社の強みのひとつです。

現在は、「神戸フランツ」のほかにも、猫をモチーフにしたチョコレート菓子の「シャトロワ」、ハチミツを使ったスイーツの「マ・クルール」というブランドも展開しています。

### お客様とのエンゲージを大切に

他にはない唯一無二の個性で人を惹きつける商品を生み出す発想の源泉は、眞田社長の経歴にあります。お菓子業界に入る前、眞田社長が在籍していたのはマーケティング業界。お客様目線を大切にする視点はそこで育まれました。

眞田社長は、フランツの商品開発を“この指とまれ”方式と表現します。「自分が作りたいと思う、ほかにはない特徴のある商品を作れば、“この商品が大好き!”という人が必ず現れます」。“この指とまれ”方式を後押ししているのは、自社ECサイトの強力な販売力です。インターネットを通じて日本中に向けて発信することで母数を増やし、この指とまれの人を一定数以上見込むことができます。

自社の商品の価値を正しく、魅力的に伝えるために、Webでの商品の見せ方にもこだわりがあります。ネット創世期に、プログラム開発やホームページ作成に携わっていた経験を活かし、創業当初は、眞田社長自ら自社のECサイトを作成し、商品写真も撮影していました。

「どうすれば商品の魅力を正しく伝えられるだろうかと、写真の撮り方はずいぶん試行錯誤しました。商品のキャッチコピーも同じです。“この言葉だ!”という表現をいつも探しています。写真1枚、言葉の響きひとつでお客様の反応は劇的に変わります」。



工具チョコ



[シャトロワ]シモーヌ



神戸魔法の壺プリン

看板商品の「神戸半熟チーズケーキ」の商品写真は、約20年前、眞田社長が自ら撮影したものが現在も使われ、年間数百万個を売り上げるという販売実績に貢献しています。

### お客様の声を吸い上げて商品をブラッシュアップ

眞田社長がもうひとつ大切にされていることがあります。それは、お客様の声。

「お客様の声を聞いて、商品をどんどんアジャストメントしています。看板商品のチーズケーキは、発売当初は今よりも硬めでした。それがお客様からの要望に応え、もっとやわらかく、もっとやわらかくとしていって現在の形に落ち着きました。当時としては珍しかった一口食べ切りサイズもお客様の声から生まれました」。

お客様のリアルな声を聞くのに重要な役割を果たしているのが実店舗です。現在、フランツ株式会社は、「神戸フランツ」ブランド6店舗、「シャトロワ」ブランド4店舗を展開しています。

「メーカーとして創造的にものづくりをするには店舗の存在が不可欠です。商品の味を決めるときにも、対面販売で得られるお客様の声や反応を参考にしています」。

### 成長よりも持続性。皆が幸せになる循環を作りたい

原材料費や人件費の高騰で、スイーツ業界の展望は決して明るいものではありません。そんななか、フランツは、ギフトとしてのニーズが高い強みを活かして、荒波を乗り切ろうとしています。

「私たちはギフトを通して、贈る人も贈られる人も幸せになってほしいという願いを込めて商品を作り続けています。これから経済的に厳しい時代になっていきますが、コミュニケーションの大切な手段である



神戸苺トリュフ

ギフトという文化が廃れることはありませんし、その火を絶やしてはいけないと思っています。20代、30代の人々の心にも響くような商品開発をしながら実店舗を増やしていきたいと考えています」。最終的に目指すのは会社規模の拡大ではないと眞田社長は語ります。

「フランツは小さな会社です。そんなフランツの生き方の最適解は、自分たちの自信のある商品を世に出し、実店舗やインターネット通販を通して、私たちを支持してくださるお客様とのエンゲージを大切にしながら従業員も幸せになること。その循環を作ることが私の使命です」。

贈り、贈られて幸せになるフランツのスイーツ。大切な人においしい贈り物をしてみてはいかがでしょうか。



モザイク店

### フランツ株式会社

- 所在地 〒650-0032  
神戸市中央区伊藤町119 大樹生命神戸三宮ビル4F  
TEL.050-3172-7689  
(umie モザイク店)  
〒650-0044  
兵庫県神戸市中央区東川崎町1-6-1 umieモザイク2F  
TEL.078-360-0007  
(フランツCafe)  
〒650-0044  
兵庫県神戸市中央区東川崎町1-6-1 umieモザイク3F  
TEL.078-360-0107

■HPアドレス <https://frantz.co.jp>



## 総合防災・減災企業としてお客様の事業を 災害から守るリーディングカンパニー

「災害大国」とも呼ばれ、地震をはじめ多くの自然災害に見舞われている日本。2024年だけでも大地震や豪雨、巨大台風などで甚大な被害が出ています。そんな日本で有事には、災害地に駆けつけて災害時の燃料備蓄・配送サービス、非常用車両の手配などの支援活動を行い、また様々な分野の企業や団体などの事業継続を脅かす自然災害のような緊急事態にも対応。「総合防災・減災企業」として大きな注目を集めているのが、日本BCP株式会社です。文字通り“命をつなぐサービス”を提供し続けている同社を率いる角谷育則社長にお話をお聞きました。

### 365日24時間対応の総合防災・減災企業誕生

2011年3月11日に起こった未曾有の大地震「東日本大震災」。当時は灯油巡回販売業に身をおき、内閣府からの緊急要請で数台のタンクローリーの営業を中断して岩手県釜石市に向かったと言います。その時、約3か月間にわたり、被災地復興の活動をしたのをきっかけに、災害時を想定した石油の備蓄と配送を専門で行う「BCP事業部」が発足。その後、よりBCP(事業継続計画)事業に力を入れるべく、2017年9月1日の「防災の日」に因んで設立しました。日本には、災害に特化した企業が非常に少なく、政府や自治体などと連動して対応していく民間企業の必要性を感じ、総合的な防災・減災企業として生まれました。

設立以来、数多くの災害地に出動している日本BCP株式会社。

今年(2024年)は非常に災害が多かった年だったと言えます。

2024年1月1日に飛び込んできたニュースが最大震度7の「令和6年能登半島地震」でした。「その日の夜には、燃料を積んで能登入りをし、災害対応をさせていただきました」と角谷社長。

今回の「能登半島地震」の出動記録も取材時に見せていただきました。地割れや倒壊、土砂崩れ、輪島の方では火災、能登の先端の珠洲市では津波も発生していました。多くの災害が一瞬で起こり、地域に大きな影響を与えました。人員要請に至っては九州からも人を集め、1月から3月末までの時点で、延べ人数約3,000人のメンバーを能登に派遣し、災害対応してきました。燃料給油作業では小・中・高校で使用するストーブ用燃料の灯油を珠洲市に届けたり、土砂崩れで道が閉ざされた輪島には自衛隊のヘリで燃料を運んだりしたそうです。車が入れない地域には、バギーを用いて燃料の配送をし、バギーも通れない場所には社員が背負子に燃料タンクを入れて担ぎ、徒歩で届けたこともあったと言います。そして、現在も能登での災害対応は続いていると聞きました。

7月25日には午前から7月26日未明にかけて、線状降水帯が発生し、山形県北部に「山形豪雨災害」が起こり、こちらにも出動。

9月には「能登豪雨」で能登地方が再び、甚大な被害を受けました。

「2024年はこれまでも増して多くの災害があり、出動回数が多い



年でした」。それにしても、災害はいつ起こるか分からない。「我が社では365日24時間対応できるようにしています」と角谷社長の力強い言葉が返ってきました。

### 自衛隊出身者も加わり、安心・安全を担保

日本BCP株式会社が誕生して丸7年。災害が起こると、今や、自衛隊、消防・警察と続き、その後に民間の同社に出動依頼がくるほど、災害時には頼りにされている存在になっています。

出動回数が増えれば増えるほど気を引き締め、災害地に派遣する社員の安全確保を第一に考慮していると言いつつ、日頃からの訓練だけではなく、体調管理や無理のないスケジュールを組むように、会社としては留意しているそうです。そして必ず、安全を担保した上で、出動しているとのこと。

採用に当たっても、災害地での活動を希望する社員には入社時に家族の同意を得られているかも聞いています。「安全をしっかり確保した上で災害地に行っていただくようにしていますが、自然災害が起こった場所での作業なので、本人もそれを踏まえて、この仕事に就く気持ちが本当にあるのか、必ず確認しています」。「社会貢献につながる」と信念を持って入ってくる人が多く、また、経験者も重視しており、現在、元自衛隊員だった社員が6人もいます。災害対策の責任者に至っては元航空自衛隊のパイロットだったそうで、つい最近まで戦闘機を操縦していたと教えていただきました。「彼らは民間企業として、災害対応に取り組んでいる当社にやり甲斐を感じて入社して



くれています。自衛隊員のみならず、様々な方に門戸を開いており、ぜひ、我々の仲間になっていただければ嬉しいです」。そして、目指すは「民間の自衛隊です」と力強く語っていただいた角谷社長。

### 日本におけるすべての災害に対応可能

現在、従業員数は199人(2024年7月末時点)。災害対応の社員もいれば、企業のBCPをサポートする社員などもあります。

ところで近年、BCPへの意識が高まり、策定が義務化されている介護施設や病院だけでなく、放送局や運輸、倉庫業、データセンター、通信会社など多くの企業や団体からの依頼も増えていると言います。「2025年1月17日には阪神・淡路大震災が30周年を迎えます。また、富士山の噴火への懸念や南海トラフ地震などにも注目が集まる中、しっかりとBCP対策をしていこうという流れになってきているのは確かです。企業や団体だけでなく、今や一般の人たちも災害への意識が高まってきています。そんな時代にあって、お客様に有益な情報を提供し、しっかりとお客様をサポートできる体制を今以上に整えていきたいと考えています」と角谷社長。その言葉通り、陸路で行けないところには空路を使い、空路で行けないところには海路を利用するというように、しっかりと災害地に配送できるシステムも作り上げてきました。加えて、9人が同時に就寝できるような特殊車両の導入など、災害時に向けて色々な設備投資も考えているとお聞きしました。

「総合防災・減災企業として命をつなぐサービスを増進する」という経営理念を実践し、災害時だけでなく、平時の対策にも尽力し、多くの団体や企業の安心・安全をも支えている日本BCP株式会社。オンリーワンのリーディングカンパニーとして今後の活躍にも大いに期待したいと思いました。

### 日本BCP株式会社

■所在地 (東京本社)

〒101-0042

東京都千代田区神田東松下町48番地 ism神田2階

TEL.03-5289-0223 FAX.03-5289-0235

(大阪本部)

〒599-8235

大阪府堺市中区深井東町3099番地

TEL.072-230-5888 FAX.072-230-5887

■事業内容

1. 災害時における石油保管及び非常用車両の手配など、緊急事態発生時に企業の事業継続計画に基づき企業の損害を最小限に抑え、事業の継続や復旧を図るための計画及び実行(緊急時燃料備蓄・配送事業、BCP策定、防災協定先様及びご契約企業様との訓練など)
2. 消防法及び建築基準法に基づく非常用発電機の定期点検並びに負荷試験の幹旋、施工、点検、メンテナンス
3. 灯油、軽油、重油並びにその他の石油製品の販売、輸入、販売
4. 講演会、セミナーの企画・運営・開催、並びにコンサルタント業
5. 防災用品の販売・各種入札
6. 労働者派遣事業の適正な運営の確保及び派遣労働者の保護等に関する法律に基づく労働者派遣事業、優良職業紹介事業

■HPアドレス <https://www.jp-bcp.co.jp/>

【お問い合わせ先】 TEL.072-230-5888(担当者: 人事総務課)

MAIL [bcp@jp-bcp.co.jp](mailto:bcp@jp-bcp.co.jp)



日本BCP株式会社 代表取締役社長

角谷 育則 Yasunori Kadoya

# 部門

RMJ Group

# 紹介



[左から]  
竹内 浩晶(マネージャー)  
堤 恵理  
有賀 美華  
櫻田 園子(課長)

## 株式会社インシュアランスサービス 営業推進部 1課

### 自己紹介もかねて、みんなに「わたしの最近○○なこと」を書いてもらいました

櫻田「わたしの最近驚いたこと」→子供がクローゼットの中で隠れて蜘蛛を飼育していたこと

有賀「わたしの最近ハマりそうなこと」→MMORPG

堤「わたしの最近ハマっていること」→「御朱印集め」

竹内「わたしの最近復活したマイブーム」→ロングプレスダイエット(3秒吸って7秒吐くやつ)

### 営業推進部1課の紹介

営業推進部1課はパンフレットなどの帳票管理、様々な資料データ分析、社内勉強会実施、リスク分析レポート推進、保険料試算サポートなど幅広い業務に4名で携わっています。例えば、Excelで管理していた様々なデータをシステム化し見やすく精度が高い情報を共有管理できるように整備と業務効率化を推進しています。また社内勉強会実施やリスク分析レポート推進では全社員の知識のボトムアップを目指し、推進と勉強会の準備をしています。

直接お客様と接する機会は少ないのですが、営業担当者や事務担当者との関わりは非常に多い部署です。私たちが推進、提案したレポートや伝えた知識が間接的であってもお客様に伝わりお役に立てていることを誇りに思っています。課員一同、社員がスムーズに業務に携わることのできるよう、様々な面でサポートをすることをミッションとして日々情報のアップデートを心がけています。また次世代の保険代理店像を実現すべくDX化、システム化なども積極的に取り組んでいます。

目の前にあることを当たり前だと思わず、他業種との交流や意見交換で新たな知識を得る時間を大切にしています。目まぐるしく変化する現代、保険代理店として取り入れるべきことと、大切に守っていくことをバランスよく重ね合わせ、10年後も20年後もお客様から必要とされるインシュアランスサービスでありたいと願っています。そして営業推進部1課がそれに少しでもお役に立てることができれば課員一同、非常にうれしく思います。



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16秒に1件、自転車事故は発生しています。

警察庁「令和5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**

男性が夕方、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。

# 従業員がネットに不適切投稿!? 企業として採るべき方策は

### ■はじめに

企業の従業員(正社員やアルバイト)による、SNSへの不適切投稿により、企業が多大な損害を被る事例が後を絶ちません。従業員の不適切投稿は、それが企業の公式サイトであるときはもちろん、個人アカウントへの投稿であっても、当該投稿が拡散することにより、投稿者が所属する企業価値の低下をもたらし、場合によっては企業が多額の損害賠償義務を負うことさえあります。ただ、特に個人アカウントによる投稿の場合、企業がどこまで従業員のプライバシーに踏み込めるかの問題もあり、その対応は一筋縄ではいきません。

### ■不適切投稿の類型

#### 1 従業員が個人アカウントで投稿する場合

従業員が個人アカウントで不適切な投稿をした場合、それが完全に私的な出来事(就業時間外における、企業と関連しない事項についての投稿)であれば、所属する企業に影響が及ぶことはありません。一方従業員の個人アカウントでの投稿でも、以下の場合には企業に影響を与える可能性があります。

①所属する企業や関係者の名誉・信用を毀損する投稿

②業務上知った秘密・個人情報を漏洩する投稿

①の例としては、報道等もされた一連の「バイトテロ」事件(飲食店従業員による食材を不適切に扱った動画のアップロードなど)があります。また②の例としては、ホテル従業員が、稼働しているホテルに芸能人が来たことをSNSにアップした事例が挙げられます。

#### 2 企業の公式アカウントから投稿された場合

これに対して、会社の公式アカウントを通じてなされた不適切投稿は、ストレートに企業に損害を与えることとなります。それがどのような経緯で投稿されたとしても、外部から見れば当該企業からの発信と捉えられるからです。また、当該不適切投稿は、第三者の権利を侵害する投稿(たとえば、他社の名誉やプライバシーを侵害したり、著作権を侵害する投稿)や、法令に違反する投稿(たとえば、「不当景品類及び不当表示防止法」に反して、自社の提供するサービスなどを過大に表示する投稿)など、明確に違法な投稿だけでなく、社会に対し不安、困惑、不快感などを与えるなど、明確に違法とはいえない投稿であっても、企業に影響を与える可能性があります。これらの投稿も、公式アカウントで公表されれば、企業のブランドイメージを損なうからです。

いずれにしても、このような不適切投稿が他者の権利を侵害するなど法律上の不法行為に該当する場合、当該行為者のみならず企業も使用者責任(民法715条)を問われ、損害賠償の責を負うリスクが生じます。法文上当該不適切投稿が使用者の「事業の執行について」なされた場合には、行為者と連帯して企業も損害賠償責任を負うことになるからです。

### ■不適切投稿がなされた場合の対応

公式アカウントであれ、従業員の個人アカウントであれ、不適切な投稿がなされ、それが企業活動と紐付く可能性がある場合には、企業は迅速に対応を行わなければなりません。今日のネットワーク社会においては、いったん不適切投稿がネット上で話題の対象となれば、瞬く間に拡散されるとともに、企業名や個人名など匿名とされていた部分も特定される可能性があるからです。対応の手順としては、以下が考えられます。

#### 1 投稿内容の確認・保全

まずは、どんな不適切投稿がなされたのかを確認します。その内容や、投稿の場(クローズドなSNSか開かれたものか)、侵害される権利としてはどのようなものが想定されるかなどを、不適切投稿の内容から検討する必要があります。また、近時は、当初なされた不適切投稿が加工され、さらに悪質なものに大変容する場合があります。そこで従業員が最初に投稿した内容を、スクリーンショットなどにより保全しておく必要もあります。

#### 2 対応の確定

投稿内容の確認・保全を行った後は、どのように対応するかを迅速に決めなければなりません。当該投稿が自社とどの程度紐付いているか、投稿が誰のどのような権利を侵害しているかなどを、実際の投稿内容から検討し、企業として謝罪する必要があるかを検討します。その際には、当該投稿に対する社会の動向も見極めなければなりません。特に重要なのは、当該投稿に対する社会の批判が、投稿者個人のみに向けられているか、それともその所属する企業にも向けられているかの判断でしょう。

#### 3 謝罪

不適切投稿への批判が企業にも向けられており、企業側としても従業員が当該投稿を行ったことについて一定の責任を負うべき場合には、迅速かつ誠実な謝罪を表明することとなります。その際には、従業員が不適切投稿を行ったことについての企業としての責任を明確にし、その投稿により侵害された権利への救済策を呈示し、さらに企業として再発防止にどのように取り組んでいくかを明示することとなります。

### ■人事労務上の対応

従業員による不適切な投稿を防ぐために、人事労務上以下のような対策が求められます。

#### 1 公式アカウントの運用

人員確保の問題や、投稿のスピード性を重視する観点から、公式アカウントの運用を担当者ひとりに任せている企業も多いかと思います。しかし、不適切な投稿がいったん拡散されて

しまうと、会社が被る損害は甚大です。企業の公式アカウントは、運用担当者と内容をチェックする担当者を別にし、複数人体制で運用することが鉄則といえます。

## 2 就業規則による対応

一般的な就業規則には、「企業秘密の漏洩」や「会社の名誉信用を毀損する行為」を禁止すること、当該規定に違反した場合は懲戒処分の対象とすることが定められています。SNSへの不適切投稿のほとんどは、これらの規定違反に該当するため、特別な定めが必須とまではいえません。しかし、SNS利用についての具体的な規定を設けることで、より確実な注意喚起となるでしょう。

### 【就業規則 規定例】

#### (服務規律)

第〇条 会社の内外を問わず、会社の機密情報、会社や他の従業員の名誉や信用を毀損する内容またはそのおそれのある内容を、ブログ、X、Facebook等のSNS、動画サイト、またはインターネット上の掲示板等へ投稿してはならない。

#### (懲戒事由)

第〇条 従業員が次の各号の一に該当するときは、その軽重に応じ、前条に定める懲戒処分を行う。

(○) ブログ、X、Facebook等のSNS、動画サイト、またはインターネット上の掲示板等への投稿等により、会社の名誉や信用を毀損し、または会社に損害等を与えたとき。

## 3 社内ガイドライン(ソーシャルメディアポリシー)の策定

上記就業規則だけでなく、SNSの利用についての社内ガイドラインを策定し、遵守事項の詳細を定めて、企業としてのSNS使用についてのスタンスを明確にしておくことも有用です。度重なる不適切投稿が社会問題化したことから、近時は当該社内ガイドラインをホームページなどで社外に公表している例もあります。

## 4 誓約書の取得

SNSの利用について、社内で策定したルールを遵守する旨を

記載した誓約書を作成し、これを入社時に新入社員に署名させることも効果的な対応です。誓約書に署名しているにもかかわらず、不適切投稿を行った場合、そのことが懲戒の判断材料となります。また従業員自らが誓約書を作成することにより、SNSの利用について慎重であるべきとの自覚を促す効果もあります。誓約書は、採用時だけでなく、社内ガイドライン作成・改定時、SNSに関する研修後などにも改めて提出を求めることも有用でしょう。

## 5 社内研修

SNSへの不適切投稿は、従業員が意図的に会社に損害を与えるケースだけではなく、むしろ深く考えずに投稿をした結果、会社に損害を与えてしまったというケースの方が多いと言えます。そこで、SNS利用に関する社内研修を行うに際して最も重要な視点は、従業員の「意識づけ」です。社内研修においては、技術的、法的な知識の習得だけではなく、不適切投稿により企業がどのような損害を受けるか、投稿者は社内でのどのような処分を受けるかなど事例を交え、従業員の「意識づけ」に主眼を置いた研修を行うとよいでしょう。

### ■懲戒処分

従業員が企業の公式アカウントに不適切な投稿をした場合、他の企業内非行と同様に懲戒処分の対象となります。

一方、個人アカウントへの不適切な投稿の場合、前述のとおり純粋に私的な投稿の場合には懲戒の対象とはなり得ないとも言えます。しかし一方で、これらが何らかの理由で企業に悪影響を及ぼす可能性がある場合には、企業の名誉や信用を毀損する行為の禁止規定、秘密保持に関する規定その他の倫理規定等への違反を理由に懲戒処分を検討すべきでしょう。その場合には、以下のようなファクターを検討することになります。

- ① 投稿内容が、業務上知り得た情報に基づくものであった
- ② 会社の誹謗中傷といえる内容を投稿し、企業の社会的評価を害した
- ③ 上記の投稿が、就業時間中になされているものであった。もしくは私的利用を禁止した会社貸与の機器を使用して投稿されたものであった

WILL法律事務所(大阪)パートナー弁護士 **森 直也** URL <https://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](mailto:tsuge@tsuge-sr.com)



# 苦情・クレームはNO! だけど、 カスハラはNO! だけに、 正確にキャッチ

今回は、特に今年になってからメディアなどを中心に注目が集まっている「カスタマーハラスメント」対策として、初動対応である「ヒアリング」の重要性を紹介いたします。カスタマーハラスメントは、「お客様による、従業員への迷惑行為/嫌がらせ行為」です。ほぼすべてのケースで「(企業や店舗の対応に不満があったから)苦情・クレームを申し立てている」という構図で発生します。本来、「お客様からの苦情・クレーム」は、業務改善や新たな商品・サービス開発につながる、貴重なお声です。苦情・クレームへの対応は、少なからずストレスを伴うものですが、お客様の主張や要求の「正当な部分」については企業、ひいては個々の従業員が真摯に受け止め、適切な対応や回答を、しっかりと行う必要があります。「購入した商品に不具合があった」「店員の態度が気に入らない」など、お客様は何かしら提供された商品やサービスが期待に沿わず、マイナスな感情を抱えています。だからこそ、クレーム対応は初動が肝心。対応が遅れると、お客様のマイナス感情を加速させるだけでなく、さらなるクレームにも発展しかねません。

## 初動対応としての「ヒアリング」の重要性

正当な苦情と不当な要求を冷静に見極められるようにするために、苦情・クレームの初動対応で重要な事は、5W1H(いつどこで誰が何をなぜどのように)に沿ったヒアリングを行うことです。お客様にどのようなことが起こり、何に対して不満を感じ、何を望んでいるのかを、客観的に理解できる「ストーリー」として把握するのが目的です。基本的な事ではありますが、これによって適切な判断ができるようになり、その後の対応の流れにも大きく影響を及ぼします。問題の早期解決を図るためにも、初動の段階で十分なヒアリングを実践しましょう。

### STEP 1 ヒアリングに適切な場所へ誘導する

落ち着いてヒアリングを行うため、まずはほかのお客様の目に止まる場所から移動しましょう。「お話を詳しく伺いますので、どうぞこちらへ」などとして体制を整えます。営業に支障の出ない静かな場所へ誘導して体制を整えます。

### STEP 2 お客様の主張に沿ってメモを取る

お客様に何が発生し、どのような被害が発生したのかを理解できる内容にすることを意識します。「お話を正確に把握するため、メモを取らせていただきます」などと前置きして、お客様の訴えをメモに書き留めましょう。書き方は簡条書きで構いません。5W1Hに沿って質問をしつつ、「この段階で〇〇だった、という理解で合っていますでしょうか」などと、随時認識をすり合わせながらヒアリングを進めていきます。

お客様の主張に明らかな虚偽や矛盾、意味不明な飛躍等があれば、「ストーリーとして破綻している」ので、そのままではお預かりできません。その場合は、「この部分がうまく理解できていないのですが…」といった形で、お客様に質問し、修正していただく必要があります。

一部に真偽が疑わしい証言があったとしても、その場で虚偽を立証できるものでなく、一応ストーリーとして成立している限りは「お客様からはそう見えていた」お話として、そのまま記録しましょう。(後日の事実調査で、証言の矛盾が明らかになる場合もあります)

### STEP 3 主張の意図や根拠を確認する

一通りのヒアリングを終えたら、あらためてメモを見返してお客様の主張を整理し、自分の言葉でまとめてお客様にお伝えした上で、「こういうお話と理解してよろしいでしょうか」と確認し、合意を得られればヒアリング完了です。また、事案の経緯である「ストーリー」と共に、何らかの要求が付随するはずですが、曖昧な要求や、金品の要求については、その意図や根拠についても明確にします。しっかりと確認する必要があります。

上記のステップを実践することで、次のような効果が得られます。

1. 相手の視点から「何が起きて、何が問題なのか」を正確に把握できる。
2. お客様の主張にきちんと耳を傾ける誠実な企業姿勢をアピールできる。
3. 「主張内容を精査し、適切な対応を行う(無理筋の要求は通らない)」というけん制になる。

理不尽な苦情・クレームでも、お客様の立場に立ってお話を伺うことで、自社の不手際が見えてくることもあります。双方が納得できる対応を模索するうえでも、丁寧なヒアリングは不可欠と言えるでしょう。なお、ヒアリング後の事実調査については、商品の実物やレシートといった証拠となるものをできるだけ収集することが大切です。お客様の主張と矛盾する点があれば、再度のヒアリングを実施。場合によっては「ご指摘の事実は確認できませんでした」として、対応をお断りすることもあり得ます。

事実調査の結果、またそれを踏まえた企業の対応方針にお客様が納得されない場合は、その不満も真摯に受け止めながら妥当な解決策を提示しましょう。それでも無理な要求を続けるようなら「ご案内した以上の対応はできかねます」などと、毅然とした姿勢で対応を。そのためにも、初動対応におけるヒアリングは入念に行いましょう。

一方で、お客様に何らかのご迷惑をおかけしてしまった事実があったとしても、そのお客様のカスハラ行為が正当化されることは、決してありません。お客様の要求の手段・態様が社会通念上不当なもので、従業員の就業環境が害されるカスハラ行為そのものは、どのような理由があってもキッパリとお断りすることが必要です。



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

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  
クレームエージェント事業部2部1課

ニノウ チナエ  
新納 知苗

入社年月 2024年6月  
趣味 野球観戦  
音楽鑑賞

クレームエージェント事業部に所属しております新納と申します。6月に入社して早いもので半年が経ちました。現在書類発送のサポート業務に携わっております。信頼関係の基で成り立つ業務であることを日々痛感して、緊張感を保ちながら過ごしておりますが、上司や同じ業務に携わるメンバーが皆さん良い方ばかりでとても救われております。それに甘えることなく今後も責任感を強く持って、引き続き邁進してまいります。

私は野球観戦好きで、地元の球団である広島東洋カープを応援しに球場へ足を運ぶこともあります。コロナ禍以降はあまり球場へ行くことができていませんが、今年も応援に行ってきました。見に行った日は大変良い試合内容で勝利し、この勝利で順位も首位になるというとても貴重な試合だったのですが、その後カープがどうなったかは敢えて触れないでおきます。

球場観戦の好きなどころはただ試合を見るだけでなく、球場に豊富にあるグルメを堪能したり、試合が盛り上がりを見せた時に球場全体を包み込むお客さんの熱量を感じられることです。写真は現地で購入した梅ソーダですが、とても暑い日でしたのでさっぱりとしたものを欲した体にちょうど良かったです。

仕事もオフもメリハリをポジティブに捉えつつ頑張っておりますので、今後ともよろしくお願いたします。



## Staff's Face ▶▶▶INS



株式会社インシュアランスサービス  
東京営業部1課

イマムラ エミ  
今村 恵美

入社年月 2024年4月  
趣味 映画鑑賞  
グルメ

インシュアランスサービスに入社して8ヶ月が過ぎました。保険の仕事に携わるのは初めてなので、当初は社内で飛び交う専門用語が分からず戸惑うこともありましたが、先輩方に優しく教えていただきながら楽しく勤務させていただいております。働く中で大切にしているのは、経営理念である「ひとりを、ひとつを、ありがとう」という気持ちです。入社当初まず任せていただいたのがお客様からの電話対応でしたので、保険の知識が何もない私にできることはお客様への感謝の気持ちを忘れずに誠意ある対応をさせていただくことだと考え、今もその気持ちを大事にしています。これからもっと、お客様とRMJグループの皆さんに貢献できる人材になれるよう精進いたしますので、今後ともどうぞよろしくお願いたします。



週末の楽しみは映画を見たり、美味しいご飯とお酒をいただくことです。通勤時や散歩中に見つけて気になったお店に週末訪れてみたりして新規開拓を楽しんでいるのですが、最近スパイスカレー屋さんの新規開拓にハマっています。元々は家庭料理の甘めのカレーが好きでしたが、友人がスパイスカレー屋さんを営んでいるので顔を見に行きがてらいただいているうちにすっかり魅力に取り憑かれてしまいました。

おすすめのカレー屋さんがあればぜひ教えてください。

「豊かさとは旬である」  
冬の味覚紀行のすすめ



# ふぐ

冬の冷たい風が吹き始めると、自然と温かいものを求める。そんな季節にふさわしいのが、冬の代名詞とも言える「ふぐ」。その繊細な味わいを求めて、わざわざ旅に出るのは、まさに贅沢の極みだ。

小説家・吉川英治は随筆『河豚』の一説にこう記している。「こまるのは、これからの冬、河豚を一夕やると癖になることだ。雪もようになると河豚を思う、灯ともし頃になると河豚が恋しくなる。」

このように、二十四節気も大雪の頃を迎えると、冬の風物詩「ふぐ」をたしなむ機会が待ち遠しい。

さて、王道はなんといっても天然のとらふぐだが、玄界灘や東シナ海などの外海のもの、豊後水道や瀬戸内で採れるものとは味が異なる。外海のは早い潮の中を泳ぐために身が締まっているのに対し、内海のは身が柔らかい代わりに、食べている餌が良質で肉に旨みがあるとされている。

ふぐ刺しの透明感、ふぐ皮のコリコリとした食感、クリーミーで濃厚な味わいの白子。どれもそれぞれ独特の食感と味わいの魅力を持っている。同時に、ヒレを箸で持ち、火を上げ下げしてアルコールを飛ばしながら嗜むひれ酒のスピードも徐々に早くなりクライマックスに向かう。どこを取ってもそれぞれの良さがありますが、通に言わせるとメインディッシュは、おじやだという。様々なふぐの調理法で美味ではあるが、ふぐ好きは鍋はおじやを食べるための過程に過ぎないとまで言い切る。

まさに至福のひとつ。

心と体を満たす贅沢な時間。冬の寒さを忘れさせてくれる、そんな特別な体験を求めて、ふぐ三昧の旅に出かけてみませんか。



文：ディープルート代表  
西田 理一郎  
www.deeproot.co.jp

ふんわりとろ〜り魔法の口どけ  
**神戸魔法の壺プリン**®



◦ **SHOP LIST** ◦



**[umieモザイク店]** TEL 078-360-0007  
 神戸市中央区東川崎町1-6-1 umieモザイク2F  
 JR神戸駅から徒歩10分 10:00-20:00



店内のイートインスペースで  
 神戸魔法の壺プリンも味わえます。



◦ [www.frantz.jp](http://www.frantz.jp) ◦

- |                            |                             |                |              |
|----------------------------|-----------------------------|----------------|--------------|
| <b>[南京町店]</b> 078-392-3623 | 神戸市中央区栄町通 2-9-8             | JR元町駅から徒歩5分    | 11:00-19:00  |
| <b>[新神戸店]</b> 078-231-1331 | 神戸市中央区加納町1-3-1(新神戸アントレマルシェ) | JR新神戸駅新幹線口下車すぐ | 9:00 - 21:30 |
| <b>[六甲店]</b> 078-861-1388  | 神戸市灘区神前町 1-1-7              | JR六甲道駅から徒歩5分   | 10:00-18:00  |
| <b>[三宮店]</b> 078-391-3577  | 神戸市中央区三宮町 1-10-1 さんちか7番街    | JR三ノ宮駅から徒歩5分   | 10:00-20:00  |

※異人館店、新大阪店、フランツカフェも営業中。詳しくはホームページをご覧ください



神戸フランツ 検索



こんにちは。

やっと紅葉が楽しめたと思ったら、もうすぐクリスマス、年末! そのうちに、お正月に紅葉をめぐる時代が来そうですね、😓 皆さんいかがお過ごしでしたか? 朝は寒くて昼は暑い! と言いながら、いい気候のゴルフを楽しめましたか?

さて今日は、冬の数カ月間で効果を上げる?! 練習方法をご紹介しますと思います。

### 1 OBが多い人、スライスに悩んでいる人

2~3か月のゴルフスクール通いをお勧めします! やはりスイングの悪い癖を的確に治すのが一番の近道です。友人のご主人は、テニスが趣味ですごいスライス打ちだったのですが、2か月間ゴルフスクールに通い1~2回の頻度で通った結果、スライスがなくなりスコア110⇒いい時は90切れるかも? になったそうです。スクール選びのポイントは、続けやすいことです!

もう一つ、ショット時のアドレスの向きをチェックしてみてください。狙っている方向にアドレスで正しく向いているか?? 右向いて左方向に打ち出す人、一度セットしても打つ前にモジモジして右向いてしまう人など、人によって癖があるので要確認です。目指せOBゼロ!!

「ゴルフコンパス」は、アドレス時の正確な方向やボール位置、スイング時の軌道やインパクトゾーンなどを意識して練習できるツールです。



アドレスの向きを矯正するのに効果的

直角パーツとして使えます。

### 2 飛距離アップ

いろんな要素がありますが、下半身強化と素振りが効果的! 毎日1万歩+素振り100回を日課にしている友人は、メキメキ腕を上げて、ドライバーの飛距離150⇒180ヤードになりました 🙌 それだけの根性があれば、何でも成し遂げられそうですね。継続できることが素晴らしい!! 歩くだけでは物足りない人は、スクワットや体幹強化にもチャレンジしてください。上半身は筋トレよりも柔軟性重視。男女とも年配

になると関節が硬くなるので、お風呂上りに肩を回す、腕を回す、など地道な努力を続けましょう 🙌

### 3 目指せ100切り!

女性の場合、もちろんティーショットは大切なのですが、2打目のFW(フェアウェイウッド)やUT(ユーティリティ)が上手くなると、ぐっとスコアが縮まります! 私のお勧めは7番ウッド。アイアンより長くて軽いので、手で振り回すのではなく身体の回転に合わせて振る感じで、練習してみてください。

アイアンが得意な人はUTの方が打ちやすいかもしれません。Par4ミドルホールの2打目でグリーン付近まで来たら、3打目でグリーンオンして2パットでボギー! 100切りが見えてきます ♡

### 4 アプローチの距離感

フルショットは安定しても、調整するショットが苦手な人は意外に多いのでは? 最近は距離計測器が付いた練習場も多いので、飛距離が確認できるといいですね!

まず、アプローチ用のクラブを決めます。AWもしくは52度くらいのウェッジがおすすめ。テークバックの大きさを4段階(100%/75%/50%/25%)に分けて打ってみる。つまりトップの位置で、フルスイング/10時半/9時/7時半くらいのイメージで、それぞれのキャリーとトータル距離を覚えておきましょう。ここで大切なのは、どの大きさでも切り返し以降は一定のリズムで振りぬくこと。スイング途中で力を加減するのではなく、スイングの大きさを飛距離調整するのがコツです 🙌



アプローチの距離打ち分けが確実にできたら、スコアはぐっと縮まります!

### 5 パター(偉そうに言えるレベルではないのですが 🙌)

パターで大切なのは、距離感とラインの読み、フェースの向きとリズム、色々あってなかなか奥深いです。私は距離感を手で転がした感じでイメージします。パターの距離感がめっちゃくちゃ良い人に話を聞いたら、距離を歩数で測って10歩、11歩、12歩の距離が打ち分けられるそうです! そのままで細かくなくても、5歩7歩10歩15歩くらいならできでしょうか、無理と思わずにトライしてみましょう。

プロは殆どみんな、ボールにラインを引いて打ち出す方向にセットアップしています。狙った方向と違っていても、アドレスすると狂いやすい、ということでしょう。プロが取り入れていることは試してみましょう。ショートパットには特に効果があると思います!

さあ、来シーズン上手くなることをイメージして、冬の間にしっかり練習しましょう! Let's Enjoy Golf!

### 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 1

海が見えるスイーツカフェ

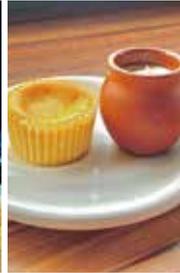
# Frantz Cafe

(フランツカフェ)

「神戸フランツの世界観をもっと体感してもらいたい!」という思いから、umieモザイク3階に作られたフランツカフェ。神戸ハーバーランドに位置し、神戸の景色を存分に堪能できる180度のパノラマビューはまさに圧巻。昼は青い海と空のコントラストが美しく、夜はきらめく夜景と、刻々と変わる美しい景色を眺めながら、ゆったりとした時間を過ごせます。看板メニューである「魔法の壺プリン」をはじめ、「神戸半熟チーズケーキ」など、神戸フランツの有名スイーツはもちろん女性に嬉しいサラダやパスタ、バラエティ豊かなスイーツも充実しており、カフェならではのきたてスイーツを注文することができます。

カフェの雰囲気は、シンボルカラーの赤と黒を基調にしたシックな空間で、スイーツだけでなくイタリアンも楽しめるので、様々なシーンで利用できます。

神戸フランツの世界観を存分に味わいたい方は、ぜひ訪れてみてください。



### Frantz Cafe (フランツカフェ)

〒650-0044 兵庫県神戸市中央区東川崎町1-6-1  
umie MOSAIC 3F  
Tel.078-360-0107  
営業: 11:00~22:00  
<https://www.frantz.jp>



## お店情報 2

オリエンタルホテルで磨かれた技が光る、本格的なバー

# BAR Roxy

(バー ロキシー)



都会の喧騒を離れ、自分だけの時間を静かに過ごしたい、あるいは大切な人とゆっくり語り合いたい。今回は、一人でゆっくり過ごせる、そして大切な人と穏やかな時間を愉しむことのできる、そんな落ち着いた空間を持つお店をご紹介します。

神戸・三宮に位置する、BAR Roxy(バー ロキシー)は、長年オリエンタルホテルでバーテンダーとして研鑽を積んだマスターが手掛けるオーセンティックなバーです。店内は、厚みのある丸みを帯びた感じのカウンターテーブルや革張りの重厚な椅子、壁に取り付けてあるライトまで、マスターのこだわりが感じられる居心地の良い空間です。

ドリンクメニューは、定番のカクテルからオリジナルのカクテルまで幅広く取り揃えており、あなたの気分に合わせて選べます。熟成されたウイスキーや、こだわりのジンなど、お酒好きも満足のいく品揃えです。寒い冬の日々に体を芯から温めてくれる、豊かな香りが織りなすハーモニーが特徴のアイリッシュコーヒーもおすすめです。熟練のバーテンダーが創り出す至極の一杯と、洗練された空間が、特別な時間を約束します。日常を忘れ特別な時間を過ごしてみませんか。

### BAR Roxy (バー ロキシー)

〒650-0012 兵庫県神戸市中央区北長狭通1丁目20-10  
キングストンビル 5F  
Tel.078-600-9318  
営業: 火~土曜日 / 17:00~00:00  
日曜日 / 15:00~23:00  
定休日: 月曜日  
[https://www.instagram.com/barroxy\\_kobe/](https://www.instagram.com/barroxy_kobe/)



# 季節の おすすめレシピ

Recommended Seasonal Recipes

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



クリスマスには、ちょっと素敵なお皿にサラダやチーズ、果物などを盛り付けて楽しい時間をお過ごしください。

## 赤海老と蓮根のサラダ

### ◆作り方

- ① 赤海老は頭と殻をむき、4尾は生のまま、残りの4尾はオリーブ油で軽く焼いておく。
- ② れんこんは薄くスライスし、全体の2/3量をさっと茹でておく。残りの1/3量は素揚げしてチップスを作る。
- ③ 茹でたれんこん、みじん切りにしたエシャロット、食べやすい大きさにカットしたクレソンを混ぜ合わせる。
- ④ 器に③を盛り、赤海老とれんこんチップスを飾り、オリーブ油をかけていただく。



赤海老と蓮根のサラダ

フロマージュのブッシュ

### ◆材料(4人分)

有頭赤海老(刺身用)	8尾
れんこん	200g
エシャロットのみじん切り	大さじ1
クレソン	40g
オリーブ油	適量

## フロマージュの ブッシュ

### ◆作り方

- ① [A]、[B]の材料をすべてみじん切りにする。
- ② 常温に戻したクリームチーズに[A]を混ぜ込み、ラップの上に置いて棒状に成型し、冷蔵庫で冷やす。
- ③ ラップの上に[B]を広げて、冷やしておいた②をのせ、転がし押さえつけるように表面につけていく。
- ④ 再び冷蔵庫で冷やし固め、1~2cmにカットしていただく。

### ◆材料(1本分・約16cm×5cm)

クリームチーズ	200g
ハーブ (イタリアンパセリ、ミントなど)	大さじ2 [A]
ドライフルーツ	20g
ナッツ (クルミ、アーモンド、ピスタチオなど)	30g [B]

## 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)テーブルドールの三好万記子が、芦屋市にカフェレストランを2020年にオープンしました。「大切な人々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2020年9月に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テーブルドールHPから  
<https://www.tabledor.net/>  
Instagram @makikotabledor



# 相続放棄のタイミングと注意点

親が亡くなり、突然「相続」の問題に直面したとき、最も重要なのは、「相続をするのか、しないのか」を早めに判断することです。相続放棄を考えるケースとしては、親が生前に抱えていた借金が判明している場合が多いでしょう。しかし、「相続放棄」は決して簡単な決断ではなく、タイミングと手続きをしっかりと把握しておかなければ、後悔する結果になりかねません。

## ■ 相続放棄とは？

相続放棄とは、被相続人が残した財産も負債も一切引き継がず、相続人としての権利を完全に放棄することです。相続放棄を選ぶと、プラスの財産もマイナスの財産も一切引き継がないため、完全に相続人の立場でなくなります。放棄するかどうかの判断は慎重に、また専門家にしっかりとサポートしてもらいながら決める必要があります。

## ■ タイミングが命—相続放棄の期限とは？

相続放棄には期限が設けられており、その期限を超えてしまうと、放棄ができなくなる恐れがあります。相続放棄の期限は、被相続人が亡くなったことを知った日から3か月以内です。短期間ではありますが、この期間中に相続する財産と負債の内容をよく調べて、相続するか放棄するかを決断しなければなりません。例えば、銀行や貸金業者に問い合わせたり、不動産の査定を依頼したりといった調査に時間がかかる場合がありますが、調査が不十分のまま期限を迎えると、後から放棄はできなくなる場合があるため、注意が必要です。

## ■ 相続放棄が必要なケース—「放棄したほうがいいのかも？」と思ったら

相続放棄を検討するケースでよくある場合としては、「負債が財産よりも多い場合」です。例えば、被相続人が多額の借金を抱えていた場合や、これから大きな負担となる支払い義務が残っているときは、相続を放棄することが賢明かもしれません。また、「財産の内容が不明確な場合」も注意が必

# Professional's 最前線

Vol.13

要です。被相続人の財産がどれほどあるのか、借金がどのくらい残っているのかが分からない場合は、まず調査を進め、それでも見極めが難しい場合には、相続放棄を検討することがリスク回避につながります。

## ■ 手続きの流れと注意点—忘れてはいけない「家庭裁判所への申述」

相続放棄を行うためには、家庭裁判所での「申述」が必要です。これは、相続人として放棄の意向を裁判所に届け出るための手続きで、口頭で「放棄します」と言うだけでは成立しません。手続きには、裁判所へ所定の「相続放棄の申述書」と併せて、申述人が相続人であることが分かる戸籍謄本等の証明書類を提出する必要があります。期限に間に合わせるためには早めの準備が不可欠です。

## ■ まとめ 早めの相談がカギ

相続放棄のタイミングと手続きを理解しておくことで、いざというときに慌てることなく最善の判断ができます。もし相続について悩んでいる方がいれば、司法書士等の専門家への早めの相談が必要です。



杠(ゆずり)はグループ 代表  
司法書士 川原田 慶太

1976年生。京大法学部卒。  
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「司法書士は見た実録相続トラブル」(日経出版)  
<https://www.yuzuri-ha.or.jp>

## 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

### \*洋菓子店「神戸フランチ」から人気の品をプレゼント

#### 神戸苺トリュフ®

#### チョコ&クッキーセット

ホワイトデーお返し鉄板チョコ神戸苺トリュフと、ほろほろ食感のショコラサブレ食べ比べセットです。



#### 神戸港町

#### 苺トリュフバウム

美味しさをたっぷり巻き込んだ苺風味のバウムクーヘン! ちょっとしたティータイムにふと食べたくなる逸品です。



#### 神戸苺トリュフ®サブレ&

#### 神戸魔法の®キャラメルサンドセット

ミルクレーンホワイトチョコをたっぷりかけたサクサク食感のショコラサブレとサクサククッキーと、なめらかチョコレートで、とろ〜り甘いキャラメルソースをサンドしたクッキーのセット(各6枚入)



### Webから、いずれかご希望の品

及び必要事項をご入力して

ご応募ください。

<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。

【応募締切】  
2025年  
1月15日



RMJ RMJグループの情報誌「RMJ」2024.12 WINTER  
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



# 人生に樂園。

さあ、ロングライフにしかない  
極上のセカンドライフへ。



## 防災も防犯も万全のサポート

地震・台風・水害など万が一の災害時、ご自宅より安心・安全な暮らしを。非常時に備えて訓練を受けた熟練のスタッフがお客様をお守りします。

住宅型有料老人ホーム/厚生労働省基準 池田市有料老人ホーム設置届済

アーバンリトリートホテル

## ロングライフ池田山手

北欧のデザインホテルのような洒脱な住空間。



阪急宝塚線「石橋阪大前」駅下車  
阪急バス池田市内線  
「呉羽の里」バス停下車徒歩約3分



所在地 / 〒563-0022 池田市旭丘2丁目4-31



## 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

各ホームで開催するツアー企画にご自由に参加頂けます。また、函館、箱根、由布院、沖縄石垣島のときりゾートのホテルを優先的にご利用頂けます。

#### 3 | GFC保証

(グッドフリーリングコーディネート)

「文化と背景、心地よい空間、質の高い身体ケア」の三要素で、1986年創業以来ケアサービス専門企業としてサービスをご提供。