

【社会保険労務士法人 大槻経営労務管理事務所】

配信登録をいただきまして、誠にありがとうございます。

大槻事務所のメールマガジンをお送りいたします。

2013年3月号

*.☆

【目次】

▼不定期連載 社会保険労務士 島 麻衣子のアテンション・プリーズ
(社会保険労務士法人 大槻経営労務管理事務所 アドバイザー)

▼大槻事務所スタッフのおすすめの〇〇 (第7回目) 佐藤 敬樹編

▼大槻事務所だより 3月号

http://www.otuki.org/p_otsukidayori/pdf/vol48.pdf

▼3月特別セミナー案内

▼不定期連載 社会保険労務士 島 麻衣子のアテンション・プリーズ

「職場のパワーハラスメント」最新情報

厚生労働省は平成24年12月に「職場のパワーハラスメントに関する実態調査」の報告書を発表しました。この調査は、厚生労働省の「職場のいじめ・嫌がらせ問題に関する円卓会議」による提言を踏まえて、国として初めて実施されたものです。調査は企業と従業員に対し、それぞれ4580社、9000名を対象に行われました。その内容の一部をご紹介します。

◆従業員1000人以上の企業の9割以上で従業員向け相談窓口を設置

回答企業の70.7%が「従業員の悩み、不満、苦情、トラブルなどを受け付けるための相談窓口」を社内を設置しており、外部組織に委託しているケースも含めると73.4%が相談窓口を設置しています。特に従業員1000人以上の企業では、社内・外設置併せて96.6%が設置していると回答しました。その一方で99人以下の企業では37.1%の水準に留まっています。

◆パワハラを受けたことがある従業員の比率は25.3%

企業側調査では過去3年間に「パワハラに該当する事案の相談を受けた」のは、回答企業の32.0%、従業員側調査では、過去3年間に「パワハラを受けたことがある」との質問に25.3%が「経験あり」と回答しています。しかし、従業員側調査でパワハラを受けた後でどのような対応をしたかについては「何もしなかった」(46.7%)が最も多く、続いて「同僚に相談した」(14.6%)、「上司に相談した」(13.6%)、「人事等の社内の担当部署に相談した」(3.9%)となっており、相談窓口等があまり活用されていない現状が浮かんでいます。

◆パワハラは「上司から部下へ」、「精神的攻撃」が行われる場合が多い

企業調査、従業員調査いずれにおいても、加害者と被害者の関係については、「上司から部下へ」とする回答（企業 77.0%、従業員 77.7%）が圧倒的に多いという結果になっています。また、企業が相談を受けた、または従業員が実際に受けたパワハラの内容は「精神的な攻撃」とする回答（企業 69.6%、従業員 55.6%）が最も多くなっています。

◆パワハラが発生する職場の特徴

企業側調査では、パワハラに関する相談がある職場に共通する特徴として、「上司と部下のコミュニケーションが少ない職場」（51.1%）、「正社員や正社員以外など様々な立場の従業員と一緒に働いている職場」（21.6%）、「残業が多い/休みが取り難い」（19.9%）、「失敗が許されない/失敗への許容度が低い」（19.8%）と続いており、パワハラを受けた従業員側の調査でも同様の傾向となっています。

◆パワハラ予防・解決の取り組みは「管理職対象の講演・研修会」が最多

企業が予防・解決のため実施している取り組みは、「管理職を対象にパワハラについての講演や研修会を実施した」が 64.0%で最も多く、「就業規則などの社内規定に盛り込んだ」（57.1%）、「ポスター・リーフレット等啓発資料を配布、または掲示した」（40.7%）、「一般社員を対象にパワハラについての講演や研修会を実施した」（38.0%）と続きました。一方で、実施した取り組みで効果を実感できたものについては、管理職対象の研修等が 77.3%、一般社員対象の研修が 70.6%と非常に高く、次いで「アンケート等で社内の実態把握を行った」が 62.1%となっており、社内規定やポスター掲示等は効果を実感している企業の割合が相対的に低くなっています。

◆パワハラの予防・解決のための取組を進めるための3つの視点

今回の調査内容のまとめとして、報告書ではパワハラの予防・解決のための取組を進めるために重要な点として、以下3つの視点を挙げています。概要は以下の通りです。

①企業全体の制度整備

相談窓口の設置と活用の促進、パワーハラスメントの理解を促進するための研修制度の充実、就業規則などの社内規定にパワーハラスメント対策を盛り込む等の対策

②職場環境の整備

コミュニケーションの活性化、疲労・ストレスの少ない環境への改善、上司等がパワハラを理解した上で部下と接すること等

③職場におけるパワーハラスメントへの理解促進

労使の話しあいのもと、会社としてのパワハラについての考え方を整理すること、職場で予防・解決への意識啓発をすすめていくこと等

※報告書は厚生労働省ホームページで見ることができます。

<http://www.mhlw.go.jp/stf/houdou/2r9852000002qx6t.html>

以上

社会保険労務士 島 麻衣子事務所

▼大槻事務所だより

3月号の特集は「定年後の継続雇用制度が変わります」です！

http://www.otuki.org/p_otsukidayori/pdf/vol48.pdf

▼大槻事務所スタッフのおすすめの〇〇（第7回目） 佐藤 敬樹編

私のおすすめの「お店」をご紹介します。

飲食店を選ぶ基準はどの辺りでしょうか？

みなさんもお存じのミシュランガイド。星の基準は下記のようになっています。

（星は料理の評価で、内観やサービスはフォークとスプーンをクロスしたマークで評価）

- ・ 素材の質
- ・ 調理技術の高さと味付けの完成度
- ・ 独創性
- ・ コストパフォーマンス
- ・ 常に安定した料理全体の一貫性

今回ご紹介するお店はミシュランガイドに載っているわけではなく、駅から少し離れたところにあり、駅前にたくさんある飲食店より立地的にも不利に思われます。しかし、土日はもちろん、平日もほぼ満席で、予約なしでは入れないほどの人気店・・・これほどの人気がある理由、「また来たい」「また行こう」と思わせる魅力について迫っていきたいと思います。

そのお店は、足立区北千住にある炉端焼き「一步一步（いっぽいっぽ）」です。

このお店に通うようになったきっかけは、後輩が同じ北千住で焼鳥屋をやっており、私が「よく行くお店を教えてください。」と何気なく言ったところ、「ここはテッパンです！」と教えてくれたのが「一步一步」でした。同じ業界の後輩が「テッパン！」と言うくらいですから、期待せずにはいられず、早速行ってみることにしました。

「いらっしゃいませ！」

威勢のいい声で気持ち良く出迎えをしてくれた、スタッフの方々。後々気付きましたが、ドアが開いたらスタッフ全員がお客さんに視線を移し、スタッフ全員で元気よく声を出していました。特別扱いされているような感覚で少々恥ずかしい気持ちもしましたが、初めて行くお店は少なからず不安だったりするもので、こうして元気よく出迎えてくれることで逆に安心感を得られました。

食事についてですが、各種の炉端焼きはもちろんながら、その日に採れた地野菜がおすすめです。スタッフの方がお客さんのところに籠盛りした地野菜を持ってきてくれて、1つ1つを丁寧に説明してくれます。これらを炉端焼きにしたり、蒸したり、天ぷらにさせていただくわけですが、普段目にする機会が少ない野菜もたくさんあり、また採れたての野菜なので野菜本来の味を感じることもできます！

お酒ですが、芋焼酎、麦焼酎、米焼酎、しそ焼酎、泡盛、日本酒などなど、**30種類以上あり**、スタッフの方が料理にあったお酒を勧めてくれたりします。私はあんまり芋焼酎に詳しくはないのですが、「香りが強いもの」や「ガツンとくるもの」という感じでアバウトに伝えて、スタッフの方のおすすめを吞んでいます。お陰様で、自分の好きな焼酎が見つかりました。（佐藤だけに芋焼酎も「佐藤（黒）」です。）

こんな感じで美味しい料理と気さくなスタッフの方々がお客さんとの距離感をちょうどよく取ってくれて、楽しい時間を提供してくれます。

そして最後、お店をでる際、スタッフの方が見送りをしてくれて、明日の朝食に・・・とふりかけをプレゼント。このふりかけが本当に美味しいのですが、市販されているものではなく、なんと手作りのものなのです！帰るときまで、いや帰ったあとまで満足感に浸らせてくれる心遣い・・・最高です！！

最後にお店の魅力を整理してみます。

①挨拶

冒頭にも書きましたが、気持ち良い挨拶、笑顔はお客さんに安心感を与えるだけでなく、それを聞いている周りのお客さんも清々しい気持ちにさせてくれます。また、挨拶はその後のコミュニケーションを円滑にしている重要なもの。

②心配り

常にお客さんの状況を見て、「何を必要としているのか?」「どんなサービスを求めているのか?」をお客さんの立場にたって考え、それを行動することで満足度が上がっている。

たとえば、オーダーをするために視線をあげるとすぐに声かけをしてくれたり、取り皿がほしいなと思うと提供してくれる・・・こちらから言葉を発さずとも、先読みしてくれる。この、気にかけてくれている、大切にしてくれている気持ち。

③チームワーク

オーダーをとる方、調理をする方、料理を運ぶ方、それぞれの連携がうまく取れていて、お客さんにストレスを与えることなく居心地のいい空間を作りだせている。

たとえば、オーダーをとったスタッフが調理をする方に伝える時も暗号を使って、ミスなく早く伝える・・・こんな工夫がされていたり、食事中にトイレに立ち上がろうとすると、気付いたスタッフがトイレ近くのスタッフにサインを送って、使用中かどうかの確認をしてくれたり・・・全員でお客さんをもてなそうとする姿勢。

④コストパフォーマンス

高いお金を出せば、美味しいものを食べさせてくれる。これはどこでも同じことだと思いますが、高いお金を出さなくても、妥協のない、質が高い、美味しい料理を提供することで充足感を感じられる。

上記4つは飲食業界だけでなく、どの業界にも共通して大事なことではないでしょうか?

挨拶はお客様だけではなく、社内でのコミュニケーションとしても大切なものですし、心配りはお互いが気持ちよく仕事をしていくうえで、必要なことだと思います。また、会社は組織で成り立っているものですので、チームワークが大事なことは言うまでもありません。そして、質が高いサービスを提供していく中で、信頼が生まれ、リピーター（ファン）が増えていくのではないのでしょうか。

私、入社して丸7年が経過しようとしておりますが、今回のコラムを通して、大槻事務所のファン、私自身のファンを1人でも増やせるように日々努力していきたいと身に染みて感じました。

ミシュランガイドに掲載される日も近いかもしれません。

百聞は一見にしかず・・・ぜひ、みなさんも行って見て、感じてみてはいかがでしょうか。

〈佐藤 敬樹（サトウ タカキ）プロフィール〉

2006年3月入所。第3室所属。趣味 フットサル。

