



社会保険労務士法人つむぎ

つむぎだより No.54

＝10年ぶりの再会＝

先日、プライベートでお世話になった方と、10年ぶりにお会いしました。その方も経営者であり、しばらく会わなかった間のことを、互いに報告しあいました。

お話によると、従業員の入れ替わりがあり、職場環境がガラッと変わった様子。(変えたとも言えますが)何かとご苦労も多かったようでした。

コロナ禍からここ数年、企業によっては、方針の変更や、社内制度を変えたりしているところも多いですね。そうしていかないと、生き残っていけないということもあるのかもしれない。

もちろん「変えない」ことも必要ですが、「時代に合わせて変えていくこと」も大切なことだと、認識を改めるきっかけとなった再会でした。(川東)



★2024年10月号

1、企業の7割がカスハラ対策未対応

東京商工リサーチが「企業のカスタマーハラスメント」に関する調査結果を公表しました。この調査は、8月上旬にインターネットによるアンケートで実施し、5,748社から回答を得て集計されたものです。

◆約2割の企業がカスハラを経験

「直近1年間でカスタマーハラスメントを受けたことはありますか」という質問に対し、「ある」と回答した企業は19.1%(1,103社)でした。規模別では、資本金1億円以上の大企業のうち26.1%(567社中、148社)がカスタマーハラスメントを受けており、中小企業は18.4%(5,181社中、955社)で、取引先や顧客が多い大企業のほうが、クレームを受ける機会が多いことがわかります。

職種別では、宿泊業が72.0%(25社中、18社)と最も多く、次いで、飲食業、タクシーやバスなどの道路旅客運送業、サービス業、小売業が上位を占めています。

◆休職や退職が発生した企業も

「カスタマーハラスメントの内容はどのようなものでしたか」という質問に対し、「口調が攻撃的・威圧的だった」が73.1%(1,047社中、766社)で最も多く、「長時間(期間)にわたって対応を余儀なくされた」、「大きな声を上げられた」、「一方的に話し続けられた」、「過度に謝罪を要求された」が続いています。

また、カスハラを受けたことがある企業

のうち、13.5%(1,040社中、141社)がカスハラによって「休職や退職が発生した」と回答しています。

◆カスハラ対策の義務化検討

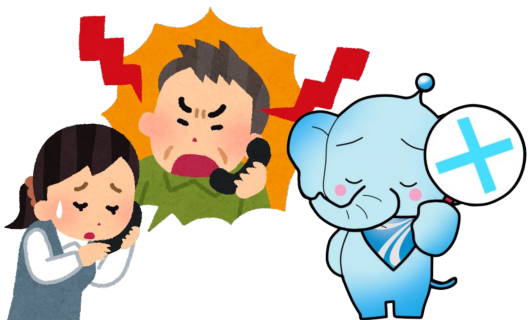
「どのような対策を講じていますか」という質問に対し、71.5%(5,651社中、4,041社)が「特に対策は講じていない」と回答しています。一方、対策を講じている企業では、「従業員向けの研修」、「従業員向けの相談窓口の設置」、「カスタマーハラスメントの対応方針(に類するものを含む)の策定」などの対策に取り組んでいます。

政府は、企業へのカスハラ対策の義務化について、労働施策総合推進法の改正を検討しており、来年の通常国会に改正案を提出する予定です。

企業は、従業員が安心して働ける職場環境をつくるためにカスハラ対策に取り組むことが必要となります。

【東京商工リサーチ「企業のカスタマーハラスメント」に関するアンケート調査】

https://www.tsr-net.co.jp/data/detail/1198870_1527.html



＝季節のコラム＝

実りの秋。様々なものが旬を迎えますが、キノコの「マイタケ」もその一つ。

野生の天然ものは、その希少性から「幻のキノコ」と言われ、発見すると舞い踊りたくなるほど嬉しい気持ちになることから名付けられた、との説があります。味の良さのみならず、一度の収穫量の多さ、発生木さえ把握していれば何年にも亘って確実に収穫できるため、発生木は採集者によって秘密にされ、家族にもその場所を明かさなかったとか。人工栽培に成功した1970年代以後は、広く出回るようになりました。

『マイタケプロテアーゼ』というタンパク質分解酵素を含むので、細かく刻んで肉にまぶしてから調理すると、固い肉も軟らかくなり、旨みが増すのだそうです。

(鹿島)



社会保険労務士法人つむぎ

〒540-0012

大阪市中央区谷町2丁目1番22号

フェアステージ大手前ビル7階

電話: 06-4397-3358

FAX: 06-4397-3359

Email: info@sr-tsumugi.or.jp

営業時間

平日 9:00～18:00

HP: <https://sr-tsumugi.or.jp/>

2、リテンションと配置・異動管理の重要性

◆リテンションの意味と重要性

「リテンション」とは、企業が優秀な人材を維持・確保するために行う「人事施策全般」を指します。少子高齢化が進み、人手不足の企業が多いなか、既存の優秀な人材が自社に居続けてくれるための施策は、ますます重要になっています。

リテンションマネジメントは、単なる離職防止策だけではなく、従業員の満足度や生産性を高め、企業の競争力を維持・向上させるための戦略的な取り組みです。優秀な人材を維持することは、企業の成長に直結するため、企業の重要な課題となっています。

◆不本意な配置・異動が与える影響

従業員の意思を無視した配置転換や、家庭事情等を考慮しない一方的な異動は、従業員の不満や不安を増大させ、企業への信頼を損なう恐れがあります。場合によっては『退職ドミノ』につながり、会社の存続を危くする可能性もあります。

◆効果的な配置・異動管理の注意点

効果的な配置・異動管理を実施するた

めに、まず従業員の個々の適性やキャリアプランを尊重することが重要です。従業員の能力や経験、希望を十分に考慮し、適材適所の配置を心がけることが求められます。

また、配置や異動の基準、その過程を明確にし、従業員との対話を重視することで、透明性と公平性が確保されます。さらに異動後の適応状況を定期的に確認し、必要に応じてサポートを提供することで、従業員が安心して新しい環境に馴染むことができます。従業員の『安心感』は近年の労務管理における重要事項です。

ただ、このような取り組みを行うためには、その基礎として職場の良好な人間関係が必要です。また、多様化する働き方にも対応するため、就業規則等の見直しが必要になってきているようです。



3、今月のおすすめ本

今月は「モモ」(ミヒヤエル・エンデ作、大島かおり訳／岩波書店)をご紹介します。

著者の名前は昔聞いたことがありましたが、読んだことはありませんでした。

今回「時間泥棒と盗まれた時間を人間に取り返してくれた女の子の不思議な物語」という見出しに惹かれて読んでみました。

「時間泥棒」と呼ばれる灰色の男たちが、『人間関係にとられる時間やお客にかかる時間を節約し、「時間貯蓄」でお金が増やせる』という方法を人々に勧め、彼らの時間を盗んでいきます。お金を稼ごうとする人々は、時間を節約しようと効率だけにとらわれ、相手の気持ちを考えず、心の余裕がな

くなっていくというもの。

時間泥棒と戦うモモの姿を通じて、私たちが日常生活で見落としてしまいがちな大切なことを思い出させてくれます。

1973年に書かれた書籍ですが、現代にも通じるものがあります。人間が人間らしく生きることを可能にする時間を失わないようにしたいものですね。

ぜひ、読んでみて下さい。(川端)

