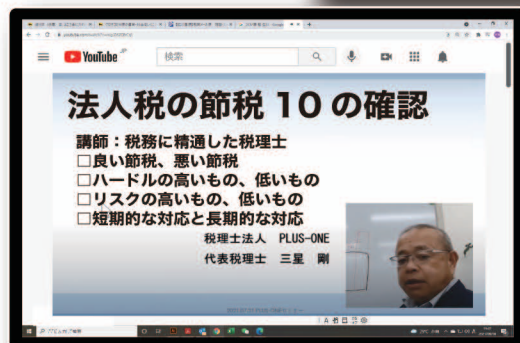


**YouTubeで
オリジナルセミナー動画が見られます！**

**随時
更新**

～普通の社労士では
教えてくれない人事労務のこと～



労使トラブル・労働組合折衝

強い！

**熱血
講義！**

事務所代表**佐賀豊**が

登録・視聴 無料

[会員登録]



ウェブセミナーご登録はコチラ！

ウェブセミナー会員にご登録いただくとこれまでに開催したすべてのZOOMセミナーが全て視聴できます。ぜひご登録ください！

労使相愛を実現する会

～伝説の社労士事務所と呼ばれたい～

**社会保険労務士法人 佐賀事務所
株式会社 佐賀人事総研
TEL.03-5249-3326**

2022
March
3月号
第45号

- 1 優先順位を意識した令和の人事労務を！
- 2 従業員の不正行為、問題社員への対処法——労務管理を「性弱説」で見直す！
- 3
- 4 オリジナルセミナー動画が見られます！

発行元：社会保険労務士法人 佐賀事務所 株式会社 佐賀人事総研 赤羽の社労士ブログ <https://ameblo.jp/saga-sr/>

断酒してから **1280**日 断煙してから **6026**日

皆様、いつもお世話になっております😊

自宅の近く、幅3.5m程度の道路に信号機が設置されています。車も通っていない、待っているヒトもない、ビュンビュン飛ばす自転車もない。そんな場所でも青信号になるのを待って歩道を渡るヒトがいます。それを見ると「守るところ、怖がる場所はそこじゃない!!」。そんな危険な思想に陥る自分がいます。間違っているのは百も承知ですが、そう思うてしまうのです。

🤔 令和の時代の人事労務 🤔

実務実践型の社労士として日々さまざまな相談を受ける中で、「その法律を守る努力をする前にもっと優先して守るべきところがあるのになあ」と思うことがあります。接し方によっては最大のリスクホルダーになり得る従業員に気を使うべきところがあるのに、たいした権限もない労〇署のほうを怖がる経営者も少なくありません。信号は守らなければいけないし、法律もすべて守る努力をすべきです。労〇署の指導には従わなければなりません。それでも、令和の時代の人事労務では「優先順位を意識することも大事である」と私は思うのであります。

😡「これをやったら身の破滅」😡

パワハラやセクハラは癖のようなモノで、その癖は一生直らない、同じことをまた繰り返すと断じて間違いありません。抑止力を利かせた研修も実施していますが、一定の効果は期待できるものの今ひとつ切れ味に欠けるというのが率直な感想です。どうしたらいいか？ 私が編み出した手法は「これをやったら身の破滅」という一言を研修で取り入れること。このひと言で、それまで眠たそうにしていた受講者も食い入るように話を聞いてくれるようになります。

😡身の破滅とは？😡

身の破滅とは？ 例えば妻帯者がセクハラをしたら、奥さん呼び出して二度としないという誓約書に

連帯保証人として名を連ねてもらいます。つまり、捕まった万引き犯が「家族には言わないでほしい！」と懇願するのを逆手に取った手法です。

😡緊張感を持った予防策を！😡

夫婦間に亀裂が入ったらどうする？ そんな心配をなさるかもしれません。王を追い込むのが詰め将棋の醍醐味ですが、ヒトには追い込んではいけない場所があります。しかし、セクハラの程度にもよりますが「そんなの関係ねえ。はい、おっぱぴ」と開き直って臨まないで防げないものもあるのです。国家間の紛争も同じ構図。背広姿の首脳同士の話し合いで紛争が解決するのではなく、背後にいる軍隊が交渉をまとめているのです。戦車が突入して来るかもしれない、爆弾を被弾するかも……そんな緊張感が紛争予防の根底にあるのは紛れもない事実です。

😡煮え湯を飲むのは経営者😡

同じことを繰り返すのは、反省していない証。法律の世界で縛ろうにも解雇できるわけでもなく、煮え湯を飲まされ、踏み絵を踏まされるのは経営者のほうです。奥さんを連れて来い!! その後は、相手の出方次第。反省がなければ、煮て喰うなり焼いて喰うなり自由にすればいい!! 経営者に恨まれても屁の河童と思っている輩に同情は無用です。

😡解決する気概をもった対応を😡

これを実行すると、今までとは違う反応があるはず。就業規則を強化するのも言葉の魔力としての効果はありますが、裁判となれば合理性と相当性で判断されて無効とされてしまうこともあるでしょう。だからこそ、裁判外で解決すべく社会的制裁を科す手法を取るのです。このくらいの頓智と気概がないと、SNSやネットで容易に理論武装が可能な令和時代のトラブルメーカーには太刀打ちできないのです。

新型コロナの経口新薬に期待して、今月も元気に飛ばして行きましょう！

佐賀豊



従業員の不正行為、問題社員への対処法 — 労務管理を「性弱説」で見直す!

伝説の社労士の視点から
提言させていただきます

「従業員を性善説でみたい」というのは、経営者として**怠慢**ではありませんか?

顧問先で横領事案が発生!

顧問先で従業員の不正行為、横領事案が発覚しました。先方の社長さんとも相談し、当該従業員には退職金を放棄したうえで退職してもらいました。不正の証拠もしっかり把握しており、民事だけでなく刑事事件として立件できるくらいの証拠がありました。勤続20年近くで、退職金もそれなりの金額になるはずでしたが、退職金を放棄しないのであれば警察に訴えるという話をして退職を促したのです。

「人が悪いことをするのは弱いから」

人の持って生まれた性質や本性に関して性善説、あるいは性悪説、どちらで捉えるべきかということがよく議論されます。人はもともと善なのか悪なのかで論じられるわけです。私は不正行為を働いた人を見て、「人は善か悪かではなく、悪いことをするのは弱いからだ」と思いました。いわば「性弱説」です。弱いゆえに、目の前にお金に手を出してしまうのです。

自分の弱さには勝てなかった…

顧問先は現金を扱う業種で、その人は経理関係の担当。サポート役としてアルバイトの人がいましたが、収入と経費、両方の責任者でした。責任者として、会社に入るお金と会社から出ていくお金の両方を見ていたわけです。お金の出入りを見ているのは自分だけ、自分の行動はほかの人の目にふれない……**他者からのけん制が、その人にはありません。**その結果、やっつけはいけないとわかっていても、自分の弱さには勝てなかったのでしょう。**悪とか善ではなく、弱さからくる不正行為だった**と思います。



性善説は経営者として怠慢なのは?

「自分は性善説で従業員をみたい」と話す社長さんが、よくいらっしゃいます。私は、**性善説でみるということは経営者として何もやっていないのと同じだ**と考えます。性善説や性悪説ではなく性弱説に基づく、何もやらないというのは経営者として怠慢以外のなにものでもありません。

これからの労務管理は「人は弱いものである」という性弱説の観点で臨み、対策を取らなければいけない。そんな時代を迎えているのだと、今回、顧問先での事案を見て痛感しました。



防止策は「人としての弱さ」をけん制し合うこと

それでは、どう対処すればいいのか。今回のようなケースでは、オーソドックスな対処法ですが収入と経費の担当者を分けて、収入はAさん、経費はBさんというようにします。収入の担当は部長、経費の担当は一般社員、あるいはパートの人でもいいでしょう。大切なのは、きちんとして担当を分けること。そうすることで、お互いのけん制が働きます。何をけん制するのか、それはお互いの「人としての弱さ」です。**相手の性格や人格ではなく、弱さをけん制し合う**のです。顧問先にも「収入と経費の担当者をしっかり分けてください」と、経理の仕組みを改めることをお伝えしました。

店員がお金にふれないレジが増えている

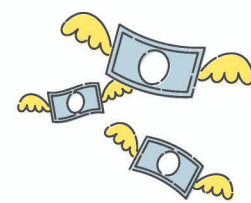
最近、コンビニやスーパーなどでは、お客さん自身がお金を入れるレジが増えています。このレジは店員がお金に一切ふれることのない仕組みになっています。日本が完全なキャッシュレス社会になるのは、ずっと先の話でしょう。まだまだ現金を扱う業種は多くありますが、コンビニのレジのように現金の授受を減らすことは可能です。



たとえば飲食店でも現金で支払う場合、お客さんの側から自分でレジにお金を入れてもらう。お釣りもレジから自動的に出てくるので、お客さんが自分で取り出す。つまり、店員がお金にふれるのをなくすることはできます。

最新レジの導入で不正行為を防ぐ

店員がお金にふれず、レジがお金を勘定し、お釣りも計算して渡される。このシステムには新型コロナの感染拡大を防ぐため、できるだけ人と人との接触を避けるという目的がありますが、店員の計算ミスを防ぐこともできます。それだけではなく、「**弱い心から生じる出来心の防止策**」にもなります。居酒屋などでは、酔ったお客さんによる「お釣りが足りない」というトラブル防止にもつながります。こうした最新のレジの導入により**従業員の心の弱さが不正行為につながることを防ぐ労務管理を検討すべき**です。



性弱説に基づいた労務管理の検討

不正行為の防止に、どう対応するのか。実際に立ち合った経験から、私は人間の弱さを前提にした仕組みづくりが必要だと考えます。就業規則も、悪さを人間への対処を前提にするのではなく、**弱い人間に対してどのようにけん制を働かせるかという作り込みを考えてみて**

ください。不正行為の防止に関して、より有効な就業規則となるはず。性弱説に基づいた労務管理の検討を提言させていただきます。

問題社員への対応方法を見直す

不正行為ではありませんが、接客、**お客さまに対する態度に問題ありという従業員への対処法の見直しも検討してみてください**。私は不正社員への対応方法と問題社員への対応方法をワンセットにして顧問先にアドバイスしています。

顧問先で、営業担当者が取引先を訪問した際の態度が問題になったことがあります。取引先を訪ねてインターホンを押します。最近はインターホンにカメラが附属していることが多いので、訪問者の様子を屋内から見ることができ、態度があまりよろしくありません。しかもめっ面をしたりします。つまり、インターホンを押したことで自分が相手から見られているという感覚が欠如していたのです。その結果、「営業担当者を代えてほしい」というクレームが、しばしば会社に寄せられました。

どうしたらいいか、相談を受けました。なによりも営業担当者が一挙手一投足のすべてを取引先から見られているという自覚を持ち、態度を改める必要があります。ただ、やはり人には気が抜けるときもあります。これも人の弱さからくるもので、ついついは人にはつきものです。

スマホアプリの活用で接客態度の改善を図る

接客態度の問題を機能的に減らす方法として、スマホアプリの活用があります。**アプリの開発会社に、接客態度に関して訪問相手にアンケート形式で答えてもらうアプリの製作を依頼する**のです。それほど難しい質問を用意する必要はないので、低予算での製作も可能です。以前はこうしたアンケートは相手に紙を渡してペンで記入してもらうことが多かったのですが、それがスマホのアプリの利用に変わったわけです。

営業担当者が、そのアプリを呼び出すためのQRコードが印刷された用紙やQRコードが表示されたスマホの画面を相手に見せ、相手がそれを自分のスマホで読み込むとアプリが起動してアンケートが表示されます。



ひと月に一回や3か月に一回、アンケートをお願いする

アンケート内容は会社が取引先やお客さまに聞きたいことなので、各社各様になるでしょう。たとえば、「営業担当者の言葉づかいはどうでしたか」という問いに、

「とてもよかった／よかった／普通だった／悪かった／とても悪かった」から選んでもらいます。その場でアンケートに答えてもらうのではなく、あとで都合のよいときに答えてもらいます。担当者が目の前にいたら、正直に答えにくいでしょうから。

訪問先には毎回アンケートに答えてもらう必要はありません。ひと月に一回、あるいは3か月に一回でもいいでしょう。毎回となると営業担当者へのプレッシャーとなりかねませんので、営業担当者に対する配慮、心づかいでもあります。また、年配の方はスマホを持っていないか、スマホの使い方がよくわからないという人もいられるでしょう。そうした人には無理にお願いするのではなく、臨機応変に対応してください。

アプリなら正確な評価を得られやすい

同じアンケートに答えるという行為でも、紙にペンで書き込むとなると、どうしても自分の本音で答えると「あの人はどうなってしまうのかな」という気持ちが芽生えがちです。そのため、不満があっても我慢してしまうかもしれません。とくに高齢の方はその傾向が見られがちです。

しかし、**アプリであれば年齢にかかわらず機械相手ということで余分な感情をまじえず、正直に無機質に答えられるよう、正確な評価を得ることが可能**になります。もちろん、従業員に隠れて行うものではありません。アプリを導入していることを説明し、接客態度の向上に努めてほしいと話をします。



アプリを活用すれば弱さの抑止につながる

営業担当者も**アンケートに答えてもらうとなれば、相手から見られているという意識を持つ**でしょう。緊張感も高くなります。生来の弱さも出づらくなるはず。したがって、**こうしたアプリを活用すれば弱さの抑止につながる**ります。

不正行為とまではいなくても態度が不良の問題社員には、人は弱いという観点から、その人の行動をけん制するためにアプリを活用した接客態度の評価を検討してみてください。

性善説に基づいた労務管理では、人の弱さを助長してしまいます。従業員の不正行為の防止や問題社員の態度を改めるには、「人は弱いものである」という性弱説に基づいた労務管理が求められるのです。「**従業員を性善説でみたい**」は経営者として怠慢であると肝に銘じてください。

