B-GROOW NewsLetter

Message From SORA

Vol. 80

B-GROOW（ビーグロー）の空でございます。

秋の深まりを感じる季節となりました。つい先日まで、プロ野球の日本シリーズが盛り上がっておりましたが、今年は福岡ソフトバンクホークスの2年連続の優勝で幕を閉じました。

先月、福岡で開催されたAI博覧会に参加し、工藤公康氏のお話を聞く機会に恵まれました。中日ドラゴンズの監督に就任されたばかりの工藤氏ですが、 福岡ダイエーホークスでプレーしていた頃から、ご自身でデータ分析をされていたそうです。今となっては当たり前のデータ分析を20年以上前から取り入れていたという先見性に感銘を受けました。

また、講演で『まずはAIをよく知ることから』と耳にして以来、AIとの対話がより一層活発になっております。 登壇してさまざまなお話をさせていただくことが多いわたくしですが、時にはセミナーを聴講するのも良いものですね。



正当なクレームとカスハラの違いは？会社として考える判断基準と対応策

2026年10月1日、改正労働施策総合推進法の施行により、企業におけるカスタマーハラスメント（カスハラ）対策が義務化されました。カスハラ対策は、単に方針を定めるだけでなく、従業員が安心して働ける環境を整備するうえで重要な取り組みです。

今回は、正当なクレームとカスハラの違いや判断のポイントを整理し、企業に求められる具体的な対応策について考えます。

■ 正当なクレームとカスハラの違いは？

顧客等からの申し出を受けた際は、まず事実関係を確認し、自社に過失があるのか、要求に合理的な根拠があるのかを見極める必要があります。そのうえで、要求内容の妥当性だけでなく、要求に伴う「言動の内容」や「手段・態様」が社会通念上許容される範囲を超えていないかを判断します。

＜正当なクレーム＞

- 商品・サービスに問題がある
- ご不便・ご迷惑をおかけしている

＜カスタマーハラスメント＞

- 要求内容に妥当性がない
- 要求内容に妥当性があっても、社会通念上許容されないもの

社会通念上許容される範囲を超える例は次のとおりです。

言動の内容	手段・態様
商品やサービス等の内容と無関係	身体的な攻撃（暴行、傷害等）
契約内容を著しく超えたサービスの提供を要求する	精神的な攻撃（脅迫、中傷、名誉棄損、侮辱、暴言、土下座の強要等）
労働者のプライバシーに関わる要求をする	拘束的な言動（不退去、居座り、監禁）
契約金額の著しい減額の要求をする	威圧的な言動
不当な損害賠償要求をする	継続的、執拗な言動

■ 現場で迷わない判断基準と対応策の整備

カスハラ対策を実効性のあるものにするには、自社において、顧客等のどのような言動がカスハラに該当するのか、具体的な「判断基準」を定めておくことが重要です。以下のような具体例を明示することで、現場の従業員が適切に判断しやすくなり、必要に応じて、速やかに管理職や責任者による組織的な対応へ切り替えることができます。カスハラの判断基準は、業種や業態、取引形態などによって異なる場合があるため、自社の実情に応じた基準を策定し、全従業員に周知・徹底することが求められます。

【例】「バカ」「無能」など、人格を否定する発言や侮辱を繰り返す。
同一案件について、1日5回以上、しつこく電話をかけてくる。
従業員の名前をSNSにアップすると脅迫してくる。 など

なお、電話の回数などの数値基準は、それだけでカスハラと判断するのではなく、要求内容や言動の態様、反復性、業務への影響などを総合的に考慮する必要があります。一方で、暴力や脅迫などの重大な行為については、回数や反復の有無にかかわらず、直ちにカスハラと判断し対応を行います。また、必要に応じて管理職や責任者が引き継ぐ体制を整備します。顧客の発言や要求内容、対応の経過、業務への影響などを記録・共有し、事実確認や再発防止に活用することも重要です。

■ さいごに

正当なクレームは、自社の商品やサービスの改善につながる貴重な情報であり、顧客からの正当な申し出には誠実かつ適切に対応する必要があります。一方で、暴言や脅迫、過剰な要求など、不当な言動まで無制限に受け入れる必要はありません。顧客の正当な権利を尊重するとともに、従業員が安心して働ける環境を守るため、カスハラの判断基準や具体的な対応策を明確に定め、不当な言動に対しては、組織全体で毅然と対応することが求められます。

（チーフコンサルタント・社会保険労務士　久保京子）

賞与を「やる気につながる仕組み」にするために

賞与は、会社の業績や社員一人ひとりの努力・成果を評価し、還元する大切な機会です。今回は、賞与の基本的な考え方や、支給額を決定するまでの流れについて考えます。

■ 賞与の性質

賞与は、毎月決まって支払われる月額給与とは性質が異なります。月額給与は生活の基盤となるため、一度上げると簡単には下げられません。一方、賞与は会社の業績や個人の成果に応じて金額を調整しやすく、状況に合わせて柔軟に運用できる点が特徴です。この「変動させやすさ」があるため、会社の成果を社員に還元する手段として活用できるのです。

ここで大切なのは、「賞与は状況に応じて変動する」という認識を社員の皆さんに持っていただくことです。「私は頑張ったし評価も良かったのに、金額が昨年より減った！」などという不満がある程度は解消されるでしょう。

■ 賞与の算定のしかた

賞与の算定は、次のようなステップで進めます。

1．支給対象者のルールを決める
賞与を誰に支給するのかを明確にするため、賞与支給日に在籍していることや、一定期間以上勤務していることなど、支給対象となる条件を決定します。

2．賞与原資を確認する
会社として、賞与に充てられる金額(賞与原資)を確認します。会社の業績や資金繰りを踏まえ、無理のない範囲で設定することが大切です。

3．賞与の算定式を決める
賞与原資をもとに、基本給や評価結果をどう反映させるか、具体的な計算方法（基本給の何ヶ月分とするか？など）を決めます。

■ 欠かせないのは「公正な評価」

どれほど賞与の算定式を精緻に作っても、土台となる評価に納得感がなければ、賞与は社員の心に響きません。「自分の頑張りは見てもらえていない！」「あの人は上司に気に入られているから…」といった不信感が生まれると、かえってモチベーションの低下につながることもあります。

公正な評価のためには、以下のポイントを押さえておく必要があります。

公正な評価のためのポイント

- ■評価の内容と評価の基準を明確にし、評価対象期間の開始までに周知しておくこと
- ■評価者は、印象ではなく、実際の行動や成果といった「事実」に基づき評価を行うこと
- ■評価を行った後は、面談を通じて本人に評価の理由や今後への期待などを伝えること



■ おわりに

いかがでしたでしょうか。賞与は、支給額だけでなく、「賞与支給のルールや、賞与算定における評価の扱いなどを明確にしているか否か」が社員のモチベーションを大きく左右するものです。自社の賞与の仕組みについて、見直すきっかけとなると幸いです。

（アソシエイトコンサルタント　平田　千佳）

株式会社 B-GROOW
〒813-0017
福岡県福岡市東区香椎照葉3-3-1-2825
TEL 092-405-2769　FAX 092-405-3579

Useful Information



- Vol.8 -

みなさま、日々の業務お疲れさまです。
“Useful Information” では、ビジネスや日常生活における「有益な情報」を、ジャンルを問わずお届けしてまいります。
11月のテーマは『**読書のすすめ**』です。

読書の効果

本を読むと知識・教養が身につく、気分転換できるなどさまざまなメリットがありますが、以下のような効果もあげられます。

メンタルヘルスへの効果

イギリスの大学の研究で、わずか6分間の読書でストレスが約68%軽減されるという研究結果が出ており、読書は音楽鑑賞やコーヒーを飲むことよりもリラックス効果が高いとされています。

認知機能の維持・向上

読書は脳の複数の領域を同時に刺激するため、記憶力や集中力などの認知機能の維持・向上、さらには将来的な認知症のリスクを低減する効果が期待されています。

語彙力・文章力の向上

普段使わないような言い回しや言葉を知ることができ、繰り返し文章を読むことで使いこなすことができるようになります。文章力を向上させたい場合は、古典的な名著や良書と言われている本の文章を繰り返し読み、実際に書き写すと効果的です。

人生やビジネスへの効果

経験や専門知識を数時間でインプットできるため物事を多角的にとらえる視点が養われ、課題解決能力が高まります。また、本を通じて自分とは違う価値観に出会うことは、自分の考えを客観視できるきっかけになるでしょう。



読書のきっかけは・・・

友人から『最近本を読んでいるんだよね』と聞いて本を読みたくなった、映画化・ドラマ化された原作本があると知り読んでみたくなったなど、きっかけは身近にあるようです。読書の秋、本に親しんでみませんか。

（コンサルティングアシスタント　香月裕美）

新入社員研修開催いたします

2027年度新入社員研修の開催日が決定いたしました。

- ■ **2027年４月５日(月)・４月６日(火)**
- ■ **10：00～17：00**
- ■ **福岡商工会議所　307会議室**



編集後記

最近、読書は専ら電子書籍でという方も増えているのではないでしょうか。気軽に持ち運べ、字を拡大できたりと何かと便利になりました。過ごしやすい季節、公園やカフェのテラスで読書を楽しむのもよいかもしれませんね。

（編集担当　香月裕美）

Mail sora@b-groow.com
HP https://www.b-groow.com