

W

求められる人材を探る
プロフェSSIONALS

生涯の晴れ舞台「結婚式」。これまでは人生の門出に際し例えさまざまな問題が生じたとしても、当人も両親もある意味、目を瞑っていた。ところが今はちがう。消費者保護の風潮が強まる中、消費者の権利意識も高まり、さまざまな問題においてトラブルとなる機会が増加している。理不尽なクレームもある。加えて音楽著作権問題や公正取引委員会の監督する下請法などの法規制やセクハラ、パワハラ、マタハラと言われる従業員とのトラブルなど、さまざまな問題がのしかかってきた。そこで今回は弁護士 増淵勇一郎氏に法的立場から何をすべきか、お話を伺った。

福永 ウエディング業界はキャンセル問題や音楽著作権問題、セクハラやパワハラ、マタハラ、そして取引先に関連する下請法など、さまざまな法的問題に直面しています。これまでウエディング業界においてはこのような法的な問題が余り認識されていなかったのですが、社会情勢や企業側の対応、また、お客さまとの関係が変化し、昨今顕在化してきました。

増淵 ホテルやウエディング企業の大半が社労士や弁護士が内部にいませんので、企業サイドの管理職の方々が法規制に関する基本的な知識を持ち合わせていなければ、さまざまな問題や変化に対して迅速に対応することができず、初動を誤ってしまうことも少なくありません。パワハラやマタハラ問題は会社にとってますます世の中の目が厳しくなっています。実は法律は世の中の後追いであり、何か起きた後に法規制を見直して、同じようなことが起きないようにしている面があります。従業員との間で生じるパワハラやマタハラは受け止めた側の相手に対する感情や自身の性格や精神的な状態によりとらえ方が異なります。同じ一言でもAさんは何とも感じませんが、Bさんは深刻

さまざまな問題に至らない ためにも社内、消費者に対する コミュニケーション強化を



(株)フェイス 代表取締役
福永 有利子氏

レストラン・ゲストハウスのウエディングプランナーから各現場の管理職としてマネジメントを担い、確実に業績を伸ばしてきた。2003年にウエディングプランナー養成スクール講師をはじめ、06年より大学にて非常勤講師として教壇に立ち、現在も教鞭を執っている。06年堂島ホテル婚礼部長に就任、その後08年同ホテル副総支配人に昇任。09年には(株)フェイスを設立し、代表取締役役に就任。現在は、ホテル・ゲストハウスを主に成約率向上を目的としたトレーニングや集客戦略立案・実践支援などのコンサルティングに加え、ウエディング全般にわたる支援を行なっている。著書・ウエディングプランナーじゃない、アカンのは上司や! 悩める管理職のアメムチ19の育成術

にとらえることもあります。パワハラへの訴えに企業側が敗訴する事例が続いたりすると、ますますパワハラに対する法規制が厳しくなっていかも知れません。

福永 そのような事態にならないためにも、常日頃の人間関係、コミュニケーションやお互いに相手を理解する努力も求められます。

増淵 法規制は法律でがんじがらめにするために制定されているものではありません。“そのようなことが起きないように体制を整備してください”ということです。あら



弁護士
増淵 勇一郎氏

2004年弁護士登録。名川・岡村法律事務所に入所し、種々の訴訟・紛争案件を中心とした業務を担当。09年、ベンチャー業界のサポートに特化した AZX総合法律事務所に入所し、以後、各業種、各ステージのベンチャー企業やVCのサポート業務を行う。12年パートナー就任。ブライダル事業者のクライアントを担当して以来、積極的にブライダル業界のサポートを行っている。

ゆる企業がブラック企業になる可能性があります。小さな不満の声を放置しておけば、積もり積もってブラック企業へと転落してしまいます。そのようにならないためには従業員一人一人を大切思う心と誰もが平等な人事考課制度など、さまざまな制度の改善が求められますが、それ以上に、今の時代に即した法律を遵守することで起こってしまったトラブル処理のために費やすエネルギーを軽減させ、企業として発展していくためのエネルギーを生み出すことができます。つまり法律が企業の成長を後押ししているとも言えます。

福永 法律にはそのような役割もあるのですね。

増淵 今の世代は昔のような人間関係に慣れていませんので、今の世代に合った方法で管理職の立場の方たちがきちんと指導していかなければなりません。ある企業の料理長が部下に笑いながら“死んでくれよう〜”と言ったそうです。本人にとっては冗談半分だったのですが、受けた側は“総料理長に死ねと言われた”ととらえてしまいます。日ごろのことも積み重なったのかもしれませんが、結果的には受けた側は精神的な疾患を患い、退職することになりました。この事案に対してパワハラとして裁判を起し、最終的には企業側が弁償金を支払うことになったのです。

福永 育ってきた環境が昔とは変化していますので、自分が育った時代に培ったコミュニケーションスタイルで、相手の真意を理解することは無理がありますし、ちょっとしたことでも心が折れてしまうこともあります。しかしながら、管理する側は変化を受け止めた上でどのように接するべきかを考えなくてはなりません。管理職はパワハラやセクハラ、マタハラで訴えられるのを恐れて、時には何も言えなくなってしまうこともあるようです。何も言わなければ何も起きないのかも知れませんが、スタッフの個々の成長、結果として企業の成長には繋がりません。

増淵 特にウエディング業界は勤務時間が長いことが多いですね。またシーズンの波もありますので、人材管理が難しいことが多いように思われます。労務管理の問題から就業時間に関する企業側の改革が早急に求められています。現実的にはなかなか改善されていません。皆さんは“労働基準法は守らなくてはならないもの”と捉えていらっしゃいますが、先程の観点から言えば“労基法に従った体制を整備しましょうね”とアドバイスを受けると捉えるとよいと思います。業種により労働環境や勤怠状況も異なります。その中で、守っておけばトラブルが防止できる

条件を示しているのです。

福永 ウエディング業界の場合には女性が大半を占めていますので、結婚や出産、育児などにより退職される方が多いことと、ウエディングプランナーの現実を知る中で辞めていく人も多く、人材不足が深刻化しています。人手が足りなくなると、残されたスタッフの時間的、精神的負荷が高まり、労働環境や職場の雰囲気も殺伐としてきます。このような状況では、お客さまにより良いサービスを提供することはできず、必然的に業績も低迷するという悪循環を引き起こしてしまいます。

増淵 ウエディング業界の現場は30歳前後の女性が数多くいらっしゃいますが、各企業や業界にかかわる団体を見ると管理側は男性のご年配者が多いですね。現場と管理に性別と年代のギャップがあるので、現場目線に立った労務管理体制の改善はなかなか難しいかもしれません。やりがいのある職場、仕事であり続けることがさまざまな問題が起こらないための最善策です。やりがい、生きがいを持って働き続けるために何をすべきか、何を改善すべきか、管理職に対して何を指導し、管理職は部下に対して何を教えていくのかを、変化の中で作り上げていくことが課題ではないでしょうか。

福永 学生時代、学校の先生や親に怒られたくないという意識で、校則を守っていました。また、守らなければ体罰も当然の様にありましたが、今では校則を守らなかつたとしても、体罰を行うこと自体が大きな問題となります。

増淵 私は中高一貫の男子校に進学しましたが、先輩や後輩、友人たちと交流を楽しみ、人として成長していける自由な校風で育ったことに感謝しています。

福永 学校側も学生はお客さまであり、その大切なお客さまに対して不快に思われる言動をしないよう先生たちに注意している学校もあります。教室から出て行かせたり、遅刻者を教室に入れなかつたり



することで親から苦情の電話が入る学校もあるようです。ウエディングにおいても新郎新婦の親がクレーマーとなり、プランナーに対して電話をするケースも増えています。

増淵 クレームが発生すると、今の時代、すぐにSNSに書き込まれるのではという不安から、企業側の謝罪対応も過剰になってしまいがちのようです。しかし契約者は新郎新婦ですから、親がクレームをつけてきたとしても法的には権利はありません。また新郎新婦の関係が悪くなり破断寸前というときに、プランナーにクレームをつけて担当者を変えさせた上に、さらに新たな会場探しますと言いつけるケースもあります。このようなときは“要求は何ですか”と聞くことも大切です。そうすることで、実は二人の関係そのものが上手くいっていないことが理由であることが分かることもあります。

ただ、現場でおかしいと感じたら無理をしないことです。専門家に相談することをお勧めします。

福永 クレームにならないようにするためには、時代は常に変化し、それに伴い法律も変化していること、そしてなによりも職場内やお客さまとのコミュニケーションを密接に図ることが、さまざまな問題を起こさないために大切であることを、改めて実感いたしました。本日はありがとうございました。