



おめでとございませう
新年明けまして

昨年は、朝鮮半島における武力衝突事件、尖閣諸島周辺海域での漁船衝突事件など、日本を巡る東アジア情勢の緊張が大きく高まる年になってしまいました。国家の歴史において、海の上にも明確な国境線が引かれ、各国がこれを強く意識するようになったのは比較的最近のことです。かつて、海で生きる民は、国境など意識することなく、比較的自由に海域を往来していました。国家が漁業資源や海底資源の獲得競争を繰り広げる今となつては、そんな時代は夢のようです。

日本がこれからいかなる国家を目指していくのかは難しい決断です。日本が現在のような繁栄を享受し続けることを目指すのであれば、狭隘な国土しか持たず、埋蔵資源も有しない以上、将来にわたっても、通商国家として貿易立国を図っていくほかないでしょう。そのためには、近隣諸国との間の緊張した領土問題を抱えていても、アジア諸国を含め、世界各国との多元的な協調関係を地道に強めていくしか途はないように思われます。

私たちの事務所も、国内法務に関する案件にとどまらず、中国・韓国を始めとするアジア諸国との関係で事業を展開する関西の企業のお役に立てるよう、事務所の体制をさらに整備していきたいと考えております。既に、中国・広州の法律事務所とは連携して業務を行っており、韓国法が関連する業務にも取り組み始めております。大阪と奄美の2つの事務所を拠点に、視野は世界に広げて、業務を展開していきたいと考えております。

本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

弁護士法人 あすなろ

あすなろ法律事務所 弁護士津田浩克 弁護士池田直樹 弁護士岩本朗

弁護士小橋るり 弁護士原正和 弁護士山上修平 弁護士廣瀬元太郎

弁護士具良鈺 弁護士室谷悠子 弁護士洪勝吉/事務局一同

弁護士法人 あすなろ

奄美あすなろ法律事務所 弁護士寺田有美子/事務局一同

雨と再出発と



昨年10月、奄美群島は記録的な集中豪雨に見舞われました。まず、亡くなられた方々のご冥福を心よりお祈り申し上げます。また、心身が傷つかれ、大切な財産を失われた皆様にもお見舞いを申し上げます。私どもの奄美事務所にも、全国各地よりご心配の声、「何かお手伝いできませんか」との温かいお声を頂きました。ありがとうございました。幸い、事務所は大きな被害を受けることはありませんでしたが、それでも、川になった道路を前に、自然の猛威を目の当たりにし、畏敬の念を新たにしました。災害後、あすなるを含む奄美群島内の法律事務所は、全て、災害関連の法律相談を無料でお受けしています(平成22年11月より開始)。リーガルサービスの面から、少しでも、復興のお手伝いできればと願

奄美あすなるスタッフより

■灰塚尚貴

開所以来バタバタと仕事をしてきたので、今年は腰を据えて仕事に取り組める環境を作りたいと思います。

■東郷実千代

法律事務は初めてで覚えることがたくさんありますが、目標を持って、やりがいを感じられるようになりたいです。



事務所の東郷実千代、灰塚尚貴

うやくそのように続けた。この5秒間、被告人の心臓は飛び出しそうだったに違いない。執行猶予判決が言い渡され、被告人の緊張感が緩むことはあり得ることである。気の緩みが、再び罪を犯してはならないという思いを弱めてしまうことも、あるかも知れない。島の裁判官にとって、再犯を犯してしまった被告人との法廷での「再会」は、悩みの種だったのではなからうか。たとえ執行猶予がついても、有罪判決。裁判は儀式ではない。言い渡しの日の緊張感、恐怖感を忘れずに、今度こそ立ち直って欲しい。そんな人間らしい温かい祈りが、裁判官の小さな「工夫」から伝わってきた。私も、被告人の再出発の成功を心から祈っている。

儀式ではない裁判

弁護士 寺田有美子



「主文。被告人を懲役〇年に処する。」そう言い渡した後、5秒間以上くらは、間があった。それから、「この判決の確定から〇年間、その執行を猶予する。」裁判官は、よ

っています。また、市役所・社協・司法書士と連携し、被災現地へ出張して「奄美豪雨災害無料法律・行政相談会」も行いました。漁業関連、農業以外の食品生産業の被害など、行政の救済が行き届きにくい場面で被害に喘いでおられる方々もたくさんおられます。観光業も然り…。しかし、雨が降っても夕日は美しい。むしろ、雨上がり、海に沈む冬の空の夕日は、絶景です。きっと、この災害から皆で力を合わせて立ち直ること、ここで築いた連携が、新しい奄美の力になるように感じています。どうか皆さん、こんなときこそ、応援がてら、是非、奄美に遊びにいらして下さい☆

「あすなるセミナー」紙上編
クレーマーに強い会社へ

平成22年7月15日、クレーム対応をテーマとする「あすなるセミナー」を開催させていただきました。各企業様とも悪質クレーマー(以下、単に「クレーマー」といいます)への対処にはご苦労されたようで、大変興味をもっていただきました。ありがとうございました。

ここに「あすなるセミナー」での話を再録することは、セミナーにご来場されたお客様に対して失礼ですので、今回は、クレーマーに強い会社の作り方についてお話したいと思います。

なお、ここで話す悪質クレームと、正当なクレームとは全く異なるものです。正当なクレームは、貴社の発展のためにとても重要な経営資源です。正当なクレームと悪質クレームの峻別には十分ご注意ください。正当なクレームを述べるお客様をクレーマー扱いすることだけではないようにして下さい。

① 理念を徹底させましょう

クレーマーに強い会社を作る第一歩は、クレーマーの要求を聞くことが「悪」であるということ、全社員に徹底することです。クレーマーに金銭を与えることや、不要な時間をかけることは、善良なお客様への裏切りです。クレーマーに対する金銭や時間は、貴社の商品やサービスのコストとなり、善良なお客様が負担することになります。

② 悪質クレーマーには全社で対応しましょう

クレーマー対応は苦痛な仕事です。この仕事を率先してやりたい人はいません。防衛戦なので、うまく処理してあたりまえ、失敗したら担当者のせいとなるからです。し



たがって、多くの会社では、クレーマー対応を誰かに任せきりにします。

これでは、戦わずしてクレーマーに負けているのと同じです。彼らは、いくらでも時間があるので、担当者は疲弊し倒れていくだけです。

クレーマーの可能性があると認識した場合、直ちに経営トップに連絡し、対応方法を全社的に決定すべきです。例えば、「電話はつながない」と決めたら、どの社員も、ク



2010年7月セミナー

レーマーからの電話を担当につながらないようにするのです。こうすることにより、担当者は電話対応から解放され、戦略を練ることができます。また、クレーマーに対しても、「この会社は手ごわいな」と思わせることができるのです。

③ NOといいましょう

クレーマーと認定した場合、すでにお客様ではありません。クレーマーは「お客様は神様である」との前提に立って話をしようとするので、ここを崩されるととても弱ります。

クレーマーが明らかに事実を反することを発言した場合は、即座に否定しましょう。彼らのよく使う言葉に「詐欺じゃないか」というものがあります。これに対しては、即座に「違います」と言って下さい。

また、理不尽な要求に対しても、即座にNOといいましょう。ひとつ大切なことを覚えてください。「NOには理由はいりません」。

また、無意味な電話に付き合う義務もありません。「これ以上お話しすることはありません」といって、電話を切りましょう。

日本人は、NOをいうのは不得意です。勇気がいります。だからこそ、クレーマー対応は組織で行わないといけないのです。一人でNOというより、会社の決定としてNOをいうほうが、ずっと楽でしょう。

④ 隠すのはやめましょう

そもそも、クレーマーの要求が理不尽なものなので、役所やマスコミを過度に恐れることはありません。役所には、先回りして報告しておきましょう。マスコミも、理不尽なクレーマーの話を鵜呑みにして、記事にするようなことには慎重です。

⑤ 弁護士に依頼しましょう

クレーマー対応は、最終的には、訴訟手続きで解決するのが一番です。クレーマー側に、当方のミスや損害額を立証する責任があるので、クレーマー側の労力は相当なものになるでしょう。

いかがでしょうか。クレーマーに強い組織を構築できそうでしょうか。組織作りに対するご質問がありましたら、当事務所までご連絡ください。



美術展の画学生

昨年に出張先の街で美術展のポスターを目にする機会が多く、時間を遣り繰りして美術館に足を運びました。オルセー美術館展、ボストン美術館展、ゴッホ展、ドガ展。昨年は美術展の当たり年だったんですね。ローレックの「赤毛の女(化粧)」モネの「日傘の女性」ルソーの「蛇



都市の活性化とマラソン大会

居住地である堺市の外郭団体に関する有識者会議に参加し、今後の外郭団体のあり方についての議論に参加しています。堺市の場合は、多数の外郭団体を抱える大阪市等とは異なり、21団体が存在するだけなのですが、それでも、団体そのものの必要性を含め、検討すべき課題は少なくありません。この会議での議



今年は筋トレ

昨年の夏は本当に暑かったですね。私は毎朝、南森町の駅から淡路町の事務所まで約20分間歩いて通勤していますが、昨年の夏は、暑すぎてさすがに何日かは断念しました。留学から帰った後も、健康のためにこのような長距離徒歩通勤を毎日継続するとともに、夜の食事をあまり食べすぎないようにしていたところ、知らぬ間に痩せていき、現在の体重は、



「鉄」の世界へようこそ

最近、鉄道模型に凝っています。自宅の部屋に幅2m、奥行80cmのジオラマを作りました。実物の約100分の1の列車が、紙粘土で作った山やトンネル縫って走ります。昨年から作り始め、1年かけて完成しました。自分の作った街を列車が走るのを眺めるのは最高です。オタク以外のなにものでもありませんね。鉄道趣味には、このような模型系以外に、「撮り鉄」といわれる写真系やひたすら電車に乗る「乗り鉄」があります。ちなみに、私は「乗り鉄」でもあります。一昔前まで、鉄道ファンは迫害されていましたが、最近は、「鉄子」という女性のファンも現れるくらいメジャー化し、うれしい限りです。今は、妻を「鉄子」にすべく画策中です。

使いの女」ミレーの「馬鈴薯植え」ゴッホの「オーヴェールの家々」「自画像」「サン＝レミの療養院の庭」ドガの「エトワール」などなど。画学生と思しき人が、デッサン画を食い入るようにみつめていました。作成の過程が垣間見えて筆の運びや技法などの情報を読み取ることができるのでしょうか。見る者によって見えるものが違うのだと感じた瞬間でした。自らの仕事で、より先をより深く見通せる力をさらに高めたい、そう思う新年です。

論の中で、横浜市や京都市のこれまでの取り組みを参考にしているのですが、思いがけない共通点に気が付きました。横浜市は今年から、京都市は2012年から、シティマラソン大会を開催するのです。東京マラソンが火をつけた格好の都市マラソン大会ブームは、大阪を含めて、近畿にも波及してきています。いつもは自動車が占拠している都心の道路を走り抜けると、非日常空間に躍り出たような、強烈な解放感を味わえます。いくつ走ることができるか、今からとても楽しみです。まずは、今年の奈良マラソンから。

小学6年生の時の体重よりも数キロ軽くなってしまいました(小学生の頃は走れるデブでした)。おかげで体が軽くなり、その分仕事もはかどるようになってきたように思いますが、今年は、もっと積極的に体を鍛えていきたいと思っております。野球で盗塁を試みただけで肉離れを2回も起こしてしまった昨秋の痛い経験を胸に、今年は、マラソンだけではなく(昨年の奈良マラソンは、太ももの肉離れが癒えていなかったことと練習不足のため、制限時間内にゴールまでたどり着くのがやっとでしたが)、適度な筋トレにも励みたいと考えております。

毎日コツコツ



昨年の3月から、それまで往復4時間かけて通っていた京都を離れ、大阪に引っ越しました。毎日4時間も浮いた時間をどう使おうとワクワクしていましたが、気づけばどこかに消えていました。むしろ通勤が楽になって体力が落ちたようです。これではいけないとホットヨガを始めたところ、想像以上にはまってしまいました。インストラクターからは、インナーマッスルが素晴らしいと(はたして見えるのでしょうか?)褒められました。中高大と運動部に所属していたこともあります。インナーマッスルは通学・通勤の満員電車で鍛えられたように思います。日々の積み重ねは大切ですね。新年も毎日コツコツ努力していく所存です。今年もよろしく願いいたします。

本年もよろしく
お願いいたします



盲目の鯉ならぬ金魚の祈り

我が家の片隅の水槽の底に盲目の金魚が潜んでいる。金魚迷惑甚だしく他の金魚からのいじめで目を失ったが、「しや(視野がない)」と開き直った座頭金魚は、なぜか1匹、無援(縁)社会を生き延びた。餌をまくと「盲(めし〜



余情残心

お茶事のご招待を受けたご亭主から聴いた話。お茶事席が終わり、ご亭主が玄関まで客をお見送りに出ますが、それを正客(メインゲスト)が気遣い無用と丁寧(寧)に辞退します。するとご亭主がその気遣いに呼応して、一旦は言葉とおりにお見送りを省略(?)



秋田で抱いた思い

先日、秋田修習時代の同期友人と一緒に秋田旅行に行ってきました。秋田県内で良質の温泉を楽しんだ後、約3年ぶりにいよいよ秋田市内の見学ができるものと胸を躍らせました。しかし、久々に見る秋田駅周辺の光景は、以前よりもシャッターで閉鎖された店舗が増え、駅前

共に生きるための知恵と優しさ



秋にクマが人里に下りては殺されました。原因は、開発に山の奥りの大凶作が重なったことによる冬眠前のエサであるどんぐりの不足です。私の属する自然保護団体は、急増するクマの射殺数を減らすために奔走。たくさんの方の応援があり、毎日流れるニュースに胸を痛める人がいたことにホッとしました。クマは、本来おとなしく優しい動物です。山がちな小さい島国でクマと人は少し前まで共存できており、そこには共存の知恵がたくさんありました。急速にバランスを崩している自然との共存には、知恵と優しさ地道な努力が必要です。殺伐として余裕のない人の社会にも必要なのかもしれない。今年も皆様とともに、一年よろしく願いいたします。

い)！」とちぎれた尾ひれで浮上。しかし浮き世は厳しく、浮き沈み激しい食(職)探しの努力は水の泡。見かねて割り箸で餌を口に寄せてやる。こうして目なし妖怪魚は要介魚(護)認定された。そこで初夢で神に祈った。与えたまえ、この色あせた金魚に「赤増して、お(尾)、でめ(出目)とを」。神は金魚を救いたまう。そして天は自ら助くる者を助く。先が見えない時代に、信を持ち上を向いて生きよう、魚(卵尾)の如く明るくしなやかに!

します。真骨頂はここからで、招待客は「お招きへの感謝のことば、充分だったかしら」と想い、ご亭主は「もっと居てほしいわあ、楽しかったわあ」と思い、双方もう一度向き合って想いを無言であらわす、おもてなしを締めくくる心象・かたちとのこと。優しい気持ちになれるものは存外シンプルですね。厳しくギスギスした昨今だからこそ、このような余裕を忘れないようにしたいと思います。

のデパートも閉店になっており、非常に寂しいものでした。市の郊外に大型店舗があるため、駅前の状況だけで判断することはできませんが、しかし、秋田における経済規模の縮小や雇用機会の減少等、経済的に悪循環が生じていることを実感せざるを得ませんでした。平成23年こそは、地方の雇用を支えて踏ん張る中小企業の経営にとって良い情勢に変化することを切に願うとともに、より中小企業への法的支援ができるように研鑽を積みたいと思います。

新たな思いで、初心を忘れず、取り組みます



昨年の9月からあすなる法律事務所新しく加入した洪と申します。司法修習生時代の約3か月間の弁護士事務所での研修で、岩本弁護士のもとについてご縁でお世話になることになりました。今のところは、事件を1件1件こなしていくことで精いっぱい、といった毎日です。会計士の新人時代もそうでしたが、三つ子の魂百までの言葉どおり新人時代にどの程度しっかりした基礎を蓄えるか、ということが非常に重要だと思って励んでいます。当事務所の魅力は、さまざまな種類の事件を受けることができることにあると思いますので、そういった多種多様な事件と接するなかで、職業専門家としての能力を身につけ、強化していきたいです。

顧問先様 御紹介

オーティス株式会社
代表取締役社長
佐山 修一 様



当社は、両面テープ、フィルム、クッション材などの機能性材料を多層構成で精密プレス加工するエレクトロニクス・パーツメーカーです。

生活を豊かにしてくれる最新機器。それを構成する部品には実は当社の様々な製品が使われています。(携帯電話、デジタルカメラ、テレビ・AV家電、自動車・車載部品等々)。

1985年に創業し、現在では国内に関連会社4工場、海外(中国、タイ)に4工場、1事務所を有し、量産体制を確立。お客様の様々なニーズにお応えする、試作から量産までの一貫したワンストップサービスを実現しています。

また、お客様のご要望にお応えするため、各種材料を豊富に取り揃えると共に、創業以来鍛え続けてきた「切る、貼る」の基幹技術に新たに「塗る」技術を加え、独自の複合精密加工部品を生み出しています。

当社では、ほとんどの加工設備をすべて自社開発し、技術ノウハウの社内蓄積をして短納期かつ効率的な生産を可能にしています。

また、風光明媚な岡山県真庭市に生まれ育った企

お客様の困ったを一緒に解決 独創性を拓く協創人と確かな技術

業として、私たちは地元への感謝を込めて「自然環境との調和」を目指しています。環境に配慮した製品開発・製造等の事業活動や、環境保全活動を積極的に行い、「地域環境保全」の社会的責任を果たし、「グリーン調達」推進に取り組んでいます。

O (Originality)、T (Technology)、I (Innovation)、S (Spirit) を命題として、スピード、サービス、オリジナリティ、そして新たな価値の創造に挑戦し続けています。



自社設計オリジナルマシン

Their original machine design

当社では、ほとんどの加工設備をすべて自社で設計開発しております。オリジナルマシンは、精密さを表す当社のイメージカラー「青色」で統一しております。

加工現場からの生の意見やニーズなどを反映し、より効率的な生産が行えるよう日々改良を続けております。



<企業概要>

所在地：〒719-3225 岡山県真庭市中原202-13
TEL：0867-42-3690 FAX：0867-42-3694

創業：1985年 資本金：3000万円

事業内容：機能性材料(両面テープ、フィルム、クッション材等)の複合精密プレス加工、オリジナル加工装置の設計・開発、金型、治具の設計・製造

JEJF 日本環境法律家連盟

今年、大阪支部の活動を活性化させる取り組みとして、他のNGOやNPOと連携して、相続や信託を通じて財産を社会貢献に役立てたいと考える人々をサポートするプロジェクトを予定しています。遺言や相続によってNGOやNPOに財産を寄付する方に対して、JEJFの弁護士が法的サポートを行うものですが、通常サポートとの大きな違いは、「社会貢献ができること、生きた証を未来に残せる」点です。長年環境問題に取り組んできた実績と信頼を生かし、手頃な価格で、専門家によるワンストップサービスを実現させます。自分の生きた証や未来への想いが後世に「かたち」となって残るように、さまざまな提案をしていく予定です。



TSBネットワークは、弁護士法人あすなるが参加している専門家のネットワークであり、税理士法人、司法書士・行政法人、中小企業診断士等の専門家が参加しています。各事務所は、チクマビル3階・4階に集まって業務を行っております。

私たち弁護士が皆様からお受けする相談や依頼案件を適切に解決するためには、弁護士が得意とする民商法等の法的知識だけでなく、税務に関する知識、不動産登記に関する知識、事業経営に対する知識など、様々な知識と経験が必要です。私たちは、これらを皆様のニーズに合わせた形で提供できるよう協力体制を築き、普段から意見交換や共同での研究・研鑽を行っていますので、安心してご相談いただければ、と思います。

編集後記

昨年の猛暑が嘘のように、外は冷たい風。銀杏並木の葉は落ちましたが、御堂筋では、この時期、夜間ライトアップが行われ、夜の通りはイルミネーションでとても幻想的。色とりどりの華やかな光の世界は、昼間のオフィス街とは異なる不思議な空間です。ライトアップは1月16日まで、事務所へお越しの際はぜひお立ち寄り下さい。

お知らせ 当事務所は、1月5日(水)から平常通り業務を開始いたします。