

# サービスの本質について考える

## ～ 感動と憤慨の実例を紹介します～

まず、感動した実例より。

先月、東京である会合がありました。夜は、意見交換も含めて一杯飲むことになっていました。

翌日は「日本 100 名山」の伊豆の天城山に山行計画を立てて、朝の 6 時にホテルを出て、8 時に伊東発のシャトルバスで登山口まで行く予定にしていました。ところが、1 次会だけでなく 2 次会で昔懐かしい「歌声喫茶ともしび」に行くことになり、閉店時間まで懐かしの「うたごえ」に酔いしれました。

翌朝、目が覚めたのは 7 時過ぎにフロントからかかってきた電話でした。「早い時間のご出発と承っておりますが？」との内容に一瞬“しまった！寝過ごした”と青ざめました。そのあとは、「天国と地獄」の曲さながらに「ドタバタ」と荷物をまとめ、フロントで朝食セットを受取り、タクシーに飛び乗り一目散に新宿に。予定より 2 時間遅れて伊東駅に到着したため、シャトルバスの第 2 便にも乗れず、少々高くはつきましたがタクシーで登山口まで。天城山では相当の早歩きをして、最後は予定のバスにぎりぎりセーフ。最終便で山口宇部空港にたどり着きました。

これは、7 時過ぎのフロントからの電話がなければ実現できないことでした。朝食セットには、サンドウィッチ、オレンジジュース、ヨーグルト、フルーツ、ポテトチップが入っていました。まさに、電話も朝食セットも感動ものでした。

一方、憤激した実例より。

最近公正取引委員会から排除命令が出た Y 電機の対応です。

自宅のプリンターが落とした弾みで破損してしまいました。販売員に以前「安心会員」になれば修理費は無料と聞いていたので当然無料だと思っていたのですが、O A 機器は対象外とのこと。2,000 円の修理見積料を払った挙げ句「修理費は 12,200 円ほどかかります。修理よりもスペックが高い新製品が 11,450 円ですが、どうされますか？」との電話あり、新品を買いました。見積依頼する前に「新品を買った方が安くなりますよ。」との助言があれば、2,000 円は不要だったのに。この対応、ホントに腹立ちます。きっと、Y 電機のマニュアルにはこうした対応が書かれているのでしょうか。

サービスの本質は企業の大小ではなく、そこで働く人々の心のあり様なのではないでしょうか！



## 領収証がもらえない経費の処理方法



原則は、領収証が必要ですが、仕事に必要な費用であれば必要経費になります。

必要経費として処理するためには以下の2つの条件を共に満たさなければなりません。

支払いの事実がある。

その支払いが事業のために必要である。

自動販売機の場合「出金伝票」などに、日付・支払先・金額・内容を記入して領収証の代わりにします。支払先とその内容が証明できる書類があれば、それも一緒に保管します。

### バス代や電車代などを利用した場合

プリペイドカードを購入して利用する場合も仕事で使った経費として認めてもらえます。

いずれも出金伝票に日付・訪問・乗車区・金額を記入します。

### 結婚祝い金・香典をした場合

仕事の関係で冠婚葬祭に使った費用(祝儀、香典等)は、「交際費」として経費になります。

出金伝票と一緒に招待状やお礼状を保管します。

領収証を紛失したら出金伝票を書いて、支払先や領収証を紛失したことを記載しておきましょう。

## 総合会計エコプロジェクト！

私たちが暮らしている地球は、いま温暖化という大きな問題を抱えています。

その取り組みについてお知らせします。当事務所職員に聞いてみました。

### 環境に優しい農薬の巻

幼虫などの害虫から野菜や花を守るため環境に優しい農薬(とうがらしスプレー)を使っています。

作り方はとても簡単:唐辛子の種を水に溶かすだけ(種を取り出して水に1日程度つけておく)

これをスプレーすると害虫はイチコロです。また予防にも最適です！



今月は随時改定と月額変更についてのお話です！



総くん

そう  
ごうこ  
総くん合子ちゃん  
の  
社会保険講座

その4

～ 随時改定と月額変更の巻 ～

今日から夏休み！  
ルンルン・・・♡♡



合子ちゃん

合子ちゃんは今日から待ちにまった夏休みです！

合子ちゃん： 総くん、とっても嬉しそうだね。いいことでもあったの？

総くん： 合子ちゃん、僕ね8月のお給料から昇給するんだ。

合子ちゃん： そう良かったじゃない！そしたら毎年1回、7月初旬にその年の4、5、6月の3ヵ月間の報酬を平均して決めたでしょ（算定基礎届）これがその年の9月から翌年の8月までの標準報酬月額となって社会保険料が決まって、これを定時決定と言うのだけど。総くんのように昇給などによって3ヵ月分の報酬を平均した額（8・9・10月の平均）がすでに決定されている標準報酬月額と2等級以上の差を生じたときは翌月（11月）から改定されるの。これを随時改定と言うのよ。3ヵ月後「月額変更届」を提出しないとイケないよ。いずれの月も報酬の支払基礎日数が17日以上必要だけど。

総くん： へ～そうなんだ。でも手当は増えたけど、残業が最近なくなって結局総支給額は減ると思うんだけど。

合子ちゃん： 固定賃金が上がったのに、残業などの非固定賃金が減ったため2等級以上さがった場合は、随時改定の対象にならないよ。

ちなみに固定賃金には基本給・家族手当・役付手当・通勤手当・住宅手当など稼働や能率の実績に関係なく、月単位などで一定額が継続して支給される報酬を言うのよ。非固定賃金とは残業手当・宿日直手当・皆勤手当など稼働や能率の実績によって直接増減して支給される報酬を言うのよ。

総くん： じゃあ、固定賃金が上がり、各月の支払基礎日数がすべて17日以上で、標準報酬月額と3ヵ月の平均で2等級以上の差を生じたときは翌月から随時改定を行うことになるんだね。

合子ちゃん： その通り。逆に降給の場合は固定賃金が下がり、報酬月額が3ヵ月平均で2等級以上下回った時も「月額変更届」を出してね！

総くん今回は残念ね！でも残業なかったら、私といっばいデートできるよ。

総くん： よかった！？ よかった？！



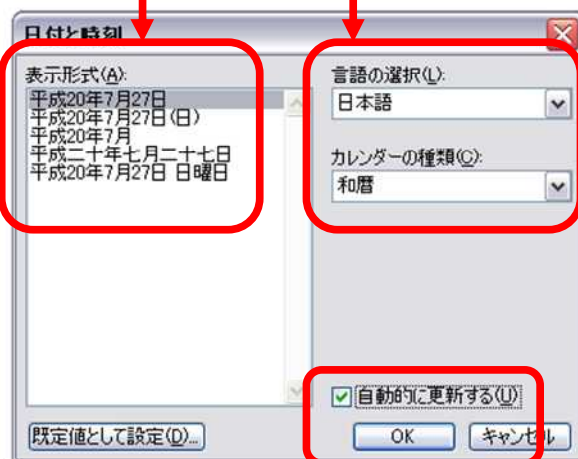
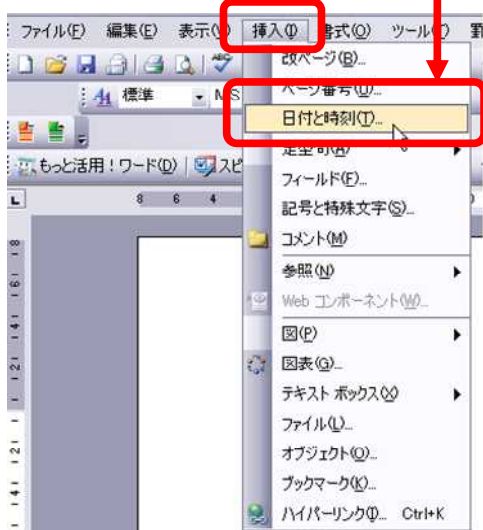
# 基礎から学ぼうWord講座

今回は、自動的にその日の日付が表示されるように設定する方法を覚えましょう。



「挿入」をクリックします。  
「日付と時刻」をクリックします。

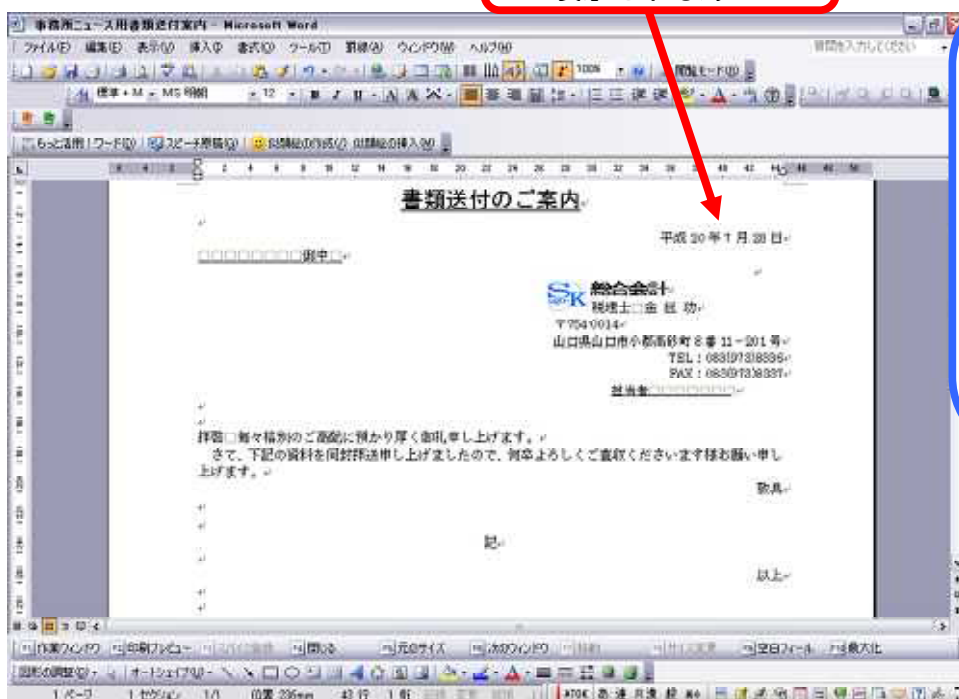
英語か日本語、和暦か西暦の好きな方をそれぞれ選択します。  
好きな表示形式を選択します。



(完成)

こんなふうに日付が表示されます！

“自動的に更新する”にチェックを入れて、“OK”をクリックします。



これで、簡単な書式を作成できるようになりましたね！送付表以外にも、FAX 送信表やオリジナルの定型の文書の作成してみましょう！

次回からは、文字を装飾して目立つようにしたり、イラストや写真を挿入して、自分だけのハガキや、お知らせなどを作成してみましょう！！

