

2014. 7

Law Office YODOYABASHI

No.22



山鹿灯籠まつり

〒541-0041

大阪府中央区北浜4丁目1番21号

住友生命淀屋橋ビル6階

弁護士法人 淀屋橋法律事務所

TEL 06-6203-7104(代) FAX 06-6229-0936

URL <http://www.yodo-law.com>

顧客満足とは ― 人との繋がりを重視して

弁護士 出口 みどり

私事になりますが、昨年4月から、神戸大学大学院経営学研究科（社会人MBAプログラム）で学んでいます。

MBAというと大袈裟ですが、授業のほとんどは日本語で行われ、神戸大学の場合は、学生全員が社会人で、ちょうど課長に昇進する40歳前後の方々が中心です。

大学の教授陣もさることながら、メーカーの技術職、インフラ企業、外資系企業の社員さん、コンサルタント、医師、公認会計士、弁理士と、多士済々な社会人学生メンバーから、新鮮な現場の話聞く機会に恵まれ、今まで法律という狭い分野に特化して生きてきた自分にとって、物事を見る視点を広げることができました。

経営学については未だに初心者の域を出ませんが、一つ学んだ大きなこととして、顧客満足度は、即物的な効用や低価格志向から、商品及びサービス全体に対する精神的満足度に徐々に軸足が移ってきているということです。

モノを買うことは、物体のみを買うのではなく、モノ購入に伴って付随する何物か（サービス、幸福感、安心感等々）も一緒に購入するということなのです。ブランドやデザイン、ファッションなどはその典型だと思います。

モノの造る過程を情報提供するだけで高く売れることだってあります。誰がどのように丹精込めて栽培した農産物であるか、製品開発でどんな苦労があったか、どこをどう工夫したのかをアピールすることで、ただ商品を陳列するだけの場合よりも高く売れるのです。

核家族や単身世帯が普通となって、人と人の繋がりが希薄な時代となりました。

そんな時代だからこそ、モノを即物的に捉えずに、それによる人との繋がりを右脳で感じ、購入へと導くのです。

では、私たち、弁護士、法律事務所にとって、顧客満足とは何でしょうか？

言わずもがな、法律事務所もサービス業の一種です。

そこで、弁護士の法務について、顧客満足度を押し量ってみたいと思います。

例えば、Aさんが、Bさんへ貸付金の返還請求を行ったとします。

Cさんが、妻のDさんに離婚を求めたとします。

それによって得られるAさんやCさんの利益とは概ね次の①～④で構成されているように思います。

① 経済的利益

Bさんからいくら回収できたか？

Cさんが、結婚生活が継続していたら支払うべき婚姻費用（生活費の負担）から免れた。Dさんから慰謝料を支払ってもらえた。妻のDさんから要求された慰謝料や財産分与の額を下げられた。

② 時間の利益

弁護士に依頼したことによって解決までの時間を短縮できた。

どうやったら解決できるかの手順が明確となりスムーズに交渉が進んだ。

自分の大切な時間を消耗せずに済んだ。

③ 精神的負担からの解放の利益

自分で交渉や訴訟する場合の精神的負担、弁護士に自分の気持ちをわかって代弁してもらえ、ストレスから解放された。

他人との争い事を自分一人で対処することによるストレスは大変なものです。離婚事件や遺産分割事件では特にそうです。一時は生活を共にし、親しかった間柄では、関係が悪化した場合の憎悪も激しくなりがちです。

④ 自分に対する社会的評価の利益

（社会的評価を回復できた、高められた、又は、下げずに済んだ。）

BさんがAさんの友人や親族、同じ社内の同僚であったとします。

Aさんが、法律上の権利があるからといって、Bさんをとことん追い詰める作戦に出た場合には、社会的評価は下がります。

また、Cさんが早く離婚するために、Dさんに支払う婚姻費用（生活費のことです）を少なくしたり、離婚に応じるまで支払わないといって粘ることにより、収入のない、又は少ない妻側は、少ない金額で離婚に渋々応じることになりがちです。こういった方法で離婚できたことを、周囲の人たちが知ったら、Cさんをどのように評価するのでしょうか？「なんて汚い奴だ。見損なった」と言われはしないでしょうか？

逆に、正当な金額をきちんと支払続けて紳士的に対応した場合、Cさんの社会的評価が下がることはないでしょう。

少し多めに支払ったり、Dさんと一緒にいるお子さんのことを気にかけてやったりした場合、Dさんが子どもさんを引き取って離婚した後も、子どもさんが、Cさんに対する信頼や愛情を失う可能性は低くなるでしょう。それが20年後、Cさんが高齢になった時にはねかえってくるかも知れません。足腰弱って、気持ちも弱くなった時期に、お子さんが頻繁に連絡を入れたり訪ねてくれた時のうれしさは言葉では表せないことと思います。

これは企業でも同様です。

製造物責任を問われて裁判となり、なにがしかの賠償金を払わざるを得ない結論となった場合、賠償金の払いを少しでも減額しようと、あれやこれやと無理な理屈を述べ立てすぎるのは禁物です。企業を信頼して購入してくださったお客様の信頼を裏切ったことは確かなのです。企業イメージを更に悪化させる対応は極力避けなければなりません。

依頼者によって、①～④のどれを重視するか、その人なりの個性と価値観が影響します。

①× α +②× β +③× γ +④× ε の合計が一定とした場合、 $\alpha\sim\varepsilon$ の係数は人ごとに違うのです。

つまり、何に力点を置いて生きているか、まさに、その人の生き様が問われることとなります。依頼者の事件解決による満足度は、こういった複合的要素が絡み合って構成されており、必ずしも経済的利益だけではありません。弁護士としては、依頼者がどの要素を重視されるのかを確認し、解決方法を提案させていただくこととなります。



淀屋橋の宇宙学



第7回「宇宙から学ぶFS??」

週末土日の両方ともゴルフの約束を入れてしまい、奥様を大爆発させたご経験はありませんか？

実は、宇宙にも、それに匹敵する(?)くらいの大爆発が起こっています。「 γ (ガンマ)線バースト」と呼ばれる宇宙現象です。遠い宇宙空間で、このような γ 線バーストが、あちこちで発生している様子が観測されています。

では、 γ 線バーストは、一体どのようなメカニズムで発生しているのでしょうか？ これについては、最近の研究により、ブラックホールが関係しているのだと考えられています。

ブラックホールは、巨大質量の恒星が、中心部での核融合反応が尽きた後に、重力崩壊を起こして出来上がる天体です。核融合反応が燃料切れで終了しますと、それまで恒星中心部から外側に向かって作用していた熱放射による圧力がなくなりますので、星自身の重力を支えきれなくなり、星は中心部に向かって崩壊(重力崩壊)を始めます。それでも、星の質量が太陽の数倍程度までであれば、原子核(中性子)のもつ縮退圧が重力を支えますので、重力崩壊は途中で止まり、中性子星として残存できます。しかし、星の質量が太陽の十数倍以上の規模になりますと、中性子の縮退圧でも重力を支えきれなくなりますので、そのまま崩壊を続けてブラックホールになるのです。

この時、恒星の重力崩壊が進行してブラックホールが形成されていく過程で、恒星の周囲にあるガス(荷電粒子)の回転速度が、重力エネルギーによりどんどん加速されます。そうすると、回転中心部付近から、回転面に対して垂直方向に飛び出そうとする強大な磁気圧が形成され、この磁気圧のエネルギーによって、恒星周囲のガスがジェットとして噴射されます。そのエネルギーたるや 10^{52} erg(エルグ)にも及ぶ物凄いジェット噴射であり、これが γ 線バーストの発生源と考えられています。

ちなみに、太陽が1秒間に出すエネルギーが 10^{33} erg、巨大銀河が出すエネルギーでも 10^{45} ergですから、 γ 線バーストがいかに桁違いのものかがお分かり頂けると思います。

地球上では夏休みシーズンが始まっています。この時期の家庭サービスを怠ると、ご家族の γ 線バーストを引き起こす可能性があり、 γ 線バーストの後にはブラックホールが形成されます。これは宇宙学から学ぶべき重要な危機管理術と言えるでしょう。夏休みは是非とも、CSならぬFS (Family Satisfaction) 向上に務められることを進言いたします……。



(Image credit : NASA)

役に立つ法律情報

第18回「自動車の運転により人を死傷させる行為等の処罰に関する法律について」

本年5月20日、「自動車の運転により人を死傷させる行為等の処罰に関する法律」(以下「新法」という。)が施行されました。新法施行に伴い、刑法211条2項の自動車運転過失致死傷罪と刑法208条の2(危険運転致死傷)が削除されます。

新法の特徴の1つめは、危険運転の構成要件を増やしたことです(次の【新設】部分)。

・新法の構成要件

1. 新法第2条関係 [罰則 負傷させた場合：15年以下の懲役，死亡させた場合：1年以上の有期懲役(最長20年)]

次に掲げる運転を行い，人を死傷させた場合

- ① アルコール又は薬物の影響により正常な運転が困難な状態で自動車を走行させる行為
- ② その進行を制御することが困難な高速度で自動車を走行させる行為
- ③ その進行を制御する技能を有しないで自動車を走行させる行為
- ④ 人又は車の通行を妨害する目的で，走行中の自動車の直前に進入し，その他通行中の人又は車に著しく接近し，かつ，重大な交通の危険を生じさせる速度で自動車を運転する行為
- ⑤ 赤色信号またはこれに相当する信号を殊更に無視し，かつ，重大な交通の危険を生じさせる速度で自動車を運転する行為
- ⑥ 【新設】通行禁止道路を進行し，かつ，重大な交通の危険を生じさせる速度で自動車を運転する行為

2. 新法第3条関係 [罰則 負傷させた場合：12年以下の懲役，死亡させた場合：15年以下の懲役]

【新設】次の影響により，その走行中に正常な運転に支障が生じるおそれがある状態で，自動車を運転し，その影響により正常な運転が困難な状態に陥り，人を死傷させる行為

- ① アルコール又は薬物
- ② 自動車の運転に支障を及ぼすおそれがある病気として政令で定めるもの

従前，飲酒運転関係の危険運転致死傷罪の成立には、「正常な運転が困難な状態」についての故意が必要でしたが，3条①の構成要件においてはこれを不要としました。これにより課罰範囲が広がりましたが，新法3条の刑罰は2条①の構成要件(従前の危険運転過失致死傷罪)より軽いものとなっています。

3条②の構成要件の新設は，運転手のてんかん発作が原因で小学生6人が亡くなった2011年の栃木県鹿沼市の事故等がきっかけとなっています。

特徴の2つめは，「逃げ得は許さない」という規制が設けられたことです。例えば，道路交通法の酒気帯び運転罪になる程度のアルコールを保有した状態で自動車を運転した者が過失によって人をケガさせた後に，運転時のアルコールの影響の有無や程度が発覚することを免れる目的で，水を飲むなどの「身体に保有するアルコール又は薬物の濃度を減少させることその他その影響の有無又は程度が発覚することを免れるべき行為をしたとき」(新法4条)には，12年以下の懲役に処せられることになりました。

特徴の3つめは，無免許運転者が，自動車事故を起こしたときの罰則を重くしたことです(6条)。

2条危険運転では6月以上20年以下の有期懲役に(但し負傷の場合に限る)，3条危険運転では，負傷の場合は15年以下の有期懲役に，致死の場合は6月以上20年以下の有期懲役に，4条は，15年以下の懲役と重くなります。自動車運転過失致死傷の法定刑は従前と変わらず7年以下の懲役若しくは禁固又は100万円以下の罰金(情状により刑を免除)ですが(新法5条)，これを無免許運転者が犯した場合は10年以下の懲役と重くなります。

これは，無免許運転の車により，児童ら10人が死傷した2012年の京都府亀岡市の事故をきっかけとするものです。

この新法により，社会的に許されない方法で事故を起こした自動車運転者に対しては，今後ますます厳しい刑罰が科せられることとなります。

暑中お見舞い申し上げます

わずかなお金の収賄で捕まった最年少市長。下劣なヤジを飛ばし虚言を重ねた都議。非常識な出張費を請求して哀れな姿を見せた県議。議員の大半が逮捕されてしまった地方議会。このところ品も格もない地方政治家の姿が目立ちます。願わくば、表紙の写真の品と格のある姿で、涼味を味わって下さい。

平成26年7月

弁護士法人 淀屋橋法律事務所

弁護士 藤井 勲	弁護士 山本 彼一郎	弁護士 太田 真美
弁護士 阿部 清司	弁護士 出口 みどり	弁護士 奥田 直之
弁護士 安田 正俊	弁護士 井上 敏志	弁護士 今井 佐和子
弁護士 西野 航	弁護士 高野 史恵	弁護士 稲垣 真理
弁護士 黒田 拓志	弁護士 鹿野 耕平	弁護士 中嶋 俊太郎
弁護士 松本 京子	弁護士 河田 広徳	事務局 一同

※ お知らせ

高野弁護士が平成27年3月末まで産休をとらせていただきます。業務は他のメンバーでカバーいたしますが、ご了承下さい。復帰しましたら、またよろしく願いいたします。

表紙の写真 (山鹿灯籠まつり(熊本))

よへほー、よへほーとのどかな合いの手を入れながら、頭に灯籠をのせた女性達がゆるやかに舞います。青い光がまるで水底を思わせます。(撮影者 芝 康司)