

「お客様は神様です」の本当の意味！

税理士・司法書士 石原知二

「お客様は神様です」。歌手の三波春夫がこの心構えを舞台で語ったのは1961年、今から約65年前のことです。ところが今では、この言葉はカスタマー・ハラスメント（カスハラ）が話題になるたびに、その原因の一つとして引き合いに出されるようになりました。

三波春夫本人がこの言葉に込めたのは、観客への敬意と感謝、そして芸に向き合う真剣さを表したもので、自分を律するための言葉だったようです。

ところが、「お客様は神様です」という短いフレーズだけが一人歩きしました。その結果、顧客の全てが上という、ゆがんだ上下関係を表す言葉に変わっていききました。さらに、企業側においても行き過ぎた顧客第一主義から苦情に対する過剰な対応なども重なりました。こうして「強く出れば通る」と覚えてしまう人が増えてきたことが、カスハラが広がる原因になったようです。

そもそも売り手と買い手は、代金と商品・サービスを交換する対等な関係です。それでも、売る側にとってお客様が大切な存在であることに変わりはありません。

競合がいる以上、信頼を失えば売上は下がります。一方で、企業経営にとって従業員は、最も重要な存在です。お客様を第一にすれば従業員が二番目に、従業員を第一にすればお客様が二番目になります。経営者はこの間で悩みがちですが、答えは「どちらも大事」です。

大切なのは、「顧客第一」と「従業員第一」は対立せず、どちらも大切にすることです。心構えこそが、持続可能な経営につながると思うのです。お客様の正当な要望や苦情には誠実に応え、暴言や度を越えた要求など常識を超える言動には、会社として毅然と対応する。この線引きをはっきりさせることで、結果的にお客様との信頼関係が深まるのではないのでしょうか。

こうした中、法律の改正（改正労働施策総合推進法）により、2026年10月1日から、すべての事業主に、カスハラから従業員を守る対策が義務付けられました。対応方針を決めて社内に伝えること、相談窓口を整えること、カスハラが起きたときの対応手順を用意することなどが求められています。

すずかぜ新聞

第161号

税理士法人すずかぜ
〒937-0068
魚津市本新町27-17
TEL 0765(24)2210
FAX 0765(24)2995

令和8年

11月号

柊の花



花言葉：「用心深さ」「保護」「先見の明」

<社員のコーナー>

皆さんは、もし突然スマホが使えなくなったら、どうしますか？



私は正直、かなり困ります。まず、朝起きられません！スマホのアラームに頼りきっているからです。さらに、電車の時間も分かりません。道に迷ったときも、方向音痴なので、地図なしで目的地にたどり着ける自信がありません。

普段は、連絡を取ったり、買い物をしたり、出かけたときにはスマホで決済をしたり。分からないことがあればすぐ検索し、暇になればSNSや動画を見る。今では、スマホがすっかり生活の一部になっています。

スマホ一台で、電話、カメラ、時計、地図、財布、テレビ、音楽プレーヤーなど、いろいろな役割をこなせるのは本当に便利です。ただ、その便利さゆえに、分からないことがあればすぐ検索するなど、自分で考える前にスマホに頼ることも増えていくのかもしれない。

だからこそ、たまには意識してスマホから離れる時間を作ることも大切だと思います。スマホを置いて目の前のことに集中すると、物事にじっくり向き合えたり、頭を休めたりできます。また、何となくスマホを見ていた時間を、自分の好きなことや新しいことに使うこともできます。

11月は「読書の秋」とも言われます。今年の秋は、休日の数時間だけでもスマホを置いて、本を読んだり、ドライブをしたりして、デジタル機器から離れる時間を作ってみようと思います。

皆さんも、たまにはスマホを置いて、自分の好きなことを楽しんでみてはいかがでしょうか。

倉沢



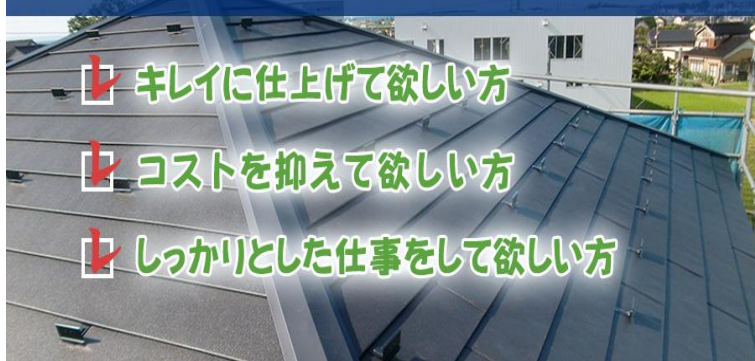
（南）近む
（西）まづ花を和名
た護いは意味の
「」たキ味の
に柊のリンす「
南は花触モるひ
天邪言るク「い
の気葉こせ疼ら
木のはとイぐ「
を侵「がに（ひ
植入トで似ひは
えをゲきたひ
る防のない甘ら葉
とぐあいぐの
よとるこ香「ふ
いい柊とり「ち
とわがかをがに
され魔ら放語あ
れ「除「ち源
て家け用までト
いの心すあゲ
ま庭な深がるに
すにるさ「と触
はと「柊いれ
表いとわ
鬼わい葉れと痛
門れうにま
て花はす
（北）言ト
東）葉が
にこと付あり
柊にきり、
由ま
裏来しむ
鬼したや
門ますみに
す。ヒリヒリ痛

屋根・外壁の修理は 株式会社 坂木工業へ

板金は技術で、仕上がりに差が出ます。

「お店に入りづらい」「相場がわからない」という方も、どうぞ安心してご相談ください。

板金は技術で仕上がりに差が出ます。



失敗しないお店選びのポイント！

- ✓ 保管用の自社倉庫がある工務店・板金会社
- ✓ 住宅の外回りに特化した工務店・板金会社
- ✓ 一般社団法人 日本建築板金協会に加入している

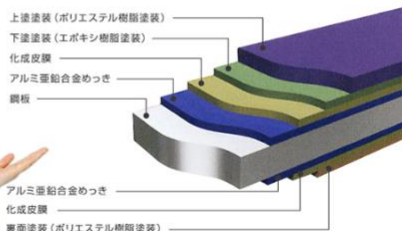
錆びに強いガルバリウムで屋根や外壁を守ります

住宅板金はお任せあれ！

ガルバリウムは錆に強いです！
通常の住宅地なら
25年の耐用年数と
なっています。

昔のトタンとは
別物だからや

全板連グループ



錆びに強いガルバリウムで
屋根や外壁を守ります

アルミ+亜鉛+シリコン合金のメッキ鋼板。金属なのに錆びにくくて長持ち、しかも軽いので家に負担をかけません。通常の住宅地なら耐用年数は25年。昔のトタンとは別物です。

事業内容

建築板金工事

外壁工事一式

屋根工事一式

雨樋工事

各種波板工事

鉄骨車庫工事

コーキング工事

足場工事

その他、雑用仕事OK

雨漏りは待ってくれません。年中無休でお待ちしております。

親子3代は伊達じゃない！

地域に根付いた安心・安全の建築板金工事をお約束

 **0765-22-3213**

受付時間 8:00～18:00／年中無休

株式会社 坂木工業

〒937-0851 魚津市住吉2056-7