

株式会社デルタ  
企業コンプライアンス

2024.3.18  
佐々木雅貴

- はじめに～企業コンプライアンスとは～
- 企業理念の確認
- お客様対応コンプライアンス
- スタッフ間でのコンプライアンス
- 犬に対するコンプライアンス
- 社会に対するコンプライアンス

● はじめに～企業コンプライアンスとは～

コンプライアンス (Compliance) とは、直訳で「命令、規則に従うこと」という意味です。

デルタでは会社として実現したいことがあり、それは企業理念に規定されています。ただ、企業理念自体は理解していたとしても、その解釈に差が出る場合があります。

デルタではどのような行動が企業コンプライアンスに即しているのか、または外れているのか、詳しく説明したものが本資料になります。

デルタでは

「お客様にサービスを提供する」

「働いているスタッフが幸せな生活を送れるようにする」

「社会的に意義のある活動する」

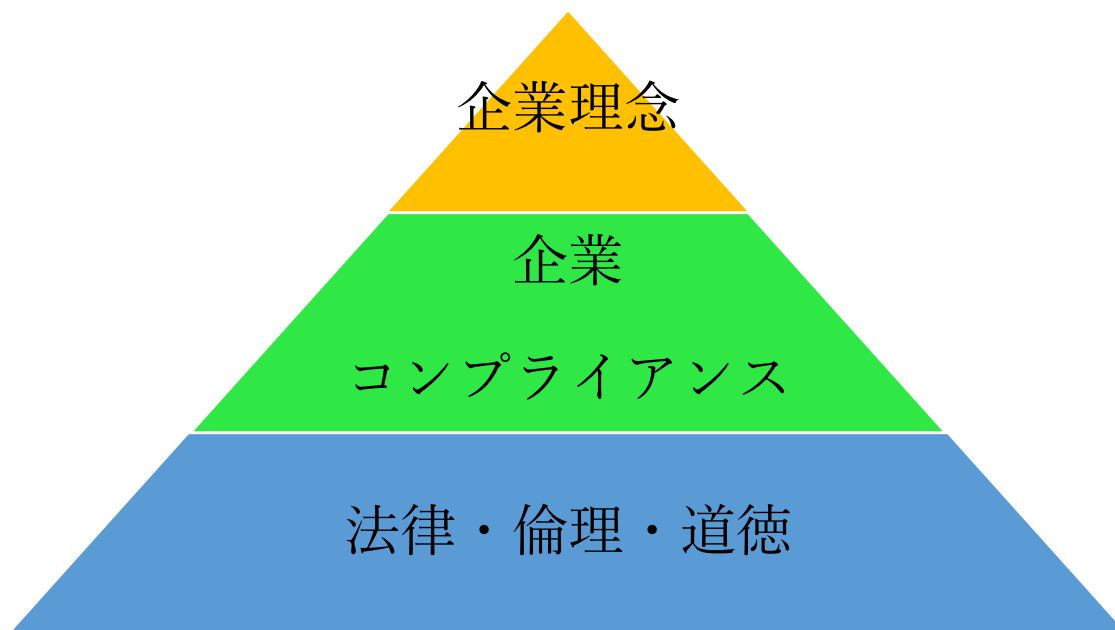
「ペットが幸せに過ごせるようにする」

など、複数の目的がありますが、これらは企業コンプライアンスの枠内での活動で実現しなければなりません。

本書を読み、自身が企業コンプライアンスを理解して業務に当たるとともに、他のスタッフ、ひいては会社全体がコンプライアンス違反を起こしていないか各人がチェックし合える体制を作りたいと考えています。

コンプライアンスを守らず、目的を成就することは、絶対にあってはいけません。

(一般的な企業コンプライアンスは、法令順守の意味合いが強いのでデルタ独自の定義になります)



- 企業理念の確認

「お客様」「私たち」「社会」「ペット」が幸せになるサービスを提供する

株式会社デルタは創業者の佐々木が、つらい思いをしている犬たちを助けたいという想いをきっかけに創られました。

犬がつらい思いをしているのは、ペット業の未熟さが原因だと考えています。ペット（およびその飼い主）が幸せになるためには、良いサービスが必要です。しかしながら、現在ペット業では、低賃金長時間労働が多く、法律を含めた基本的な社会的ルールが守られていない会社も多くあります。

そのため業界で長く働き続けることが困難で、短期間または家族やパートナーの助けがなければ、長く働き続けることが難しいのが現状です。

そのため、「お客様」だけでなく、「私たち」「社会」「ペット」も幸せになるサービスの実現が必要と考えます。

デルタでの企業コンプライアンスは、この企業理念から

「お客様に対するコンプライアンス」

「私たちに対するコンプライアンス」

「社会に対するコンプライアンス」

「ペットに対するコンプライアンス」

に項目分けされます。

- 動物福祉とは

デルタでは上記の企業理念における「ペット」の幸せを実現するための基準として、動物福祉の指標を参考にペットの扱いを規定します。

動物福祉には基本理念として以下の項目が策定されています。

○5つの領域  
良好な栄養  
快適な環境  
良好な健康とフィットネス  
積極的な行動（探索・交流・遊びなど）  
良い精神状態

詳しい解説はこの場では省略しますが、簡単にいえば「動物が価値のある生涯を送れるような環境を提供すること」です。

私たちは、ペットを一時的に預かる立場ではありますが、その短い間でもこれらの指標は順守すべきだと考えています。

- 犬に対するコンプライアンス

デルタの犬に関するコンプライアンスは動物福祉の5つの領域をもとに決まります。

- 良好な栄養

「空腹が続かないような努力をする」

デルタでは犬が空腹を感じ続けないような努力を行います。既定の時間に指定されたフードを給仕するのは当然として、慣れない環境で食べない子に対しては、食べれるような工夫をしなければなりません。

また、フードのあげ忘れがないように、2重3重の予防策を張っており、これをおろそかにしてはいけません。

①フードのあげる時間の統一（6時、17時）

②記録表への記入

③イレギュラーな時間の場合はタイマーの設定

「適切な栄養を取っていない場合は飼い主様と話をする」

飼い主様の中にはフードに関する知識が乏しく、良好な栄養を与えていないケースがあります。この場合は、そのフードを上げている理由を確認します。お客様の中には単純に知識不足で間違ったフードを選択している場合もあり、アドバイスすることで状況が改善される場合もあります。

あえてそのフードを選んでいるケースでも、食べさせ方やノウハウを教えることで改善するかもしれません。

営業的にプラスにならないかもしれませんが、良好な栄養を取れていないワンちゃんを見逃さないでください。

## ○快適な環境

「犬を苦痛や恐怖でコントロールしてはならない」

お預かりするワンちゃんの中には、人間が望んだ行動をとってくれない場合が多々あります。

- ・テーブルの上で歩き回ってしまう
- ・人に対して吠えてしまう
- ・犬に対して攻撃的になる

この際に、犬を叱る、叩くなどして、苦痛や恐怖でコントロールしてはいけません。理由は主に3つあります。

- ①苦痛や恐怖によりお店のことを嫌いになる。当然スタッフが苦痛や恐怖を用いた接し方をすれば、犬はそのスタッフやお店に対して恐怖を感じるようになります。
- ②倫理的に間違っている。犬はお客様からお預かりしています。お客様（に所有権があるもの）に対して苦痛や恐怖を用いた接し方をすることは倫理的に正しいとは考えません。
- ③営業的に間違っているため。苦痛や恐怖を用いられた犬たちは、お店に対しても本能的な恐怖を感じるようになります。犬がお店を怖がると当然利用意欲がそがれます。

「呼吸数、心拍、体温が適切な状態か」

犬の環境が快適どうかは犬の代謝が正常かで判断できるので、正常な状態を把握する必要があります。

犬の適切な体の状態は以下になる。

項目	単位
体温（平均）	38 ~ 39° C
心拍数	70 ~ 120 回/分
呼吸数（安静時）	18 ~ 34 回/分

例えば

抱っこした時に冷たいと感じたり、熱いと感じる

心拍数がものすごく早い

動きが激しいわけではないのにパンディングをしている

こういった状態のとき犬がストレスを感じている可能性が高いので、正常な状態に戻るために環境設定しなければならない。

環境とは、室温や周囲の状況だけでなく、犬がどこにいるか、人とどのような距離関係を伴っているかなども環境という要素に含まれる。

「犬の気持ちを推測する」

犬が考えていることを正確に知ることは、現状では不可能である。プロのドッグトレーナーでさえ、犬の気持ちを把握するために慎重にテストを行う。行動について専門的に勉強している彼らでさえ、そういった状態であることから、ぱっと見で犬の行動を把握することのリスクについて把握しなければならない。

咬傷事故などは安易に気持ちを決めつけたときに起こりやすい。

犬の気持ちの評価方法は“犬に選択肢を与える”ことである

例えば

お店に犬が入ることもできるし、入らないこともできる状況

犬が人に近づくこともできるし、遠ざかることもできる状況

このように、犬にとって複数の選択肢がある上で選択したものは、少なくともその他の選択肢よりも良いと考えていることが分かる。

抱っこをしたり、高いところに乗せたりしたときは、犬に選択肢が無くなるので行動から気持ちを推測することが困難になる。

「犬が快適になるための努力を惜しまない」

デルタではすべてのサービスにおいて、サービス範囲内で犬が快適になる努力をしなければならない。

ペットホテルは、「犬を安心安全にお預かりして、お預かり中の内容をご報告する」

ペットサロンは、「シャンプーやカットにより犬の美容と健康を維持する」

ことが基本のサービスであるが、これを実現する方法は無数にある。

例えば、お預かりする中で、プレイタイムで人と遊ぶか、犬と遊ぶか、抱っこをしてあげるかなど、その子に合わせた預かり内容を選択できる。

サービスを提供するにあたり、犬になるべく負担がない、犬が楽しくなる努力をすることがデルタの理念である。



## ○良好な健康とフィットネス

### 「薬の適切な使用」

健康を維持するために薬を利用している犬は少なくありません。薬は毒にもなることを肝に銘じて、絶対に処方間違えないようにしてください。

薬の投与は飼い主様または獣医師の指示によってのみ与える。自分たちの判断であげないこと。例えば、〇〇（症状：下痢、かゆみ）なら△△（薬）を上げてください、という指示を受けることもあるが、これも緊急でない限りは原則お客様に許可を取ってから処方する。

### 「動物病院を頼る、および勧める」

私たちは病気のプロではありません。けがや病気などは、素人知識で判断しないようにする。お客様は私たちに言われたからと重く受け取ってしまうこともあります。推測を伝えるときも十分に気を付けて、最終的な判断は絶対に下さないようにしてください。また、不調を感じたワンちゃんの飼い主様には、積極的に受診を勧めましょう。

もしお預かり中に、怪我不調があった場合は、症状を飼い主様にお伝えして、必要に応じて動物病院へ連れて行きます。

## ○積極的な行動（探索・交流・遊びなど）

### 「犬がなるべく自由な行動をとれるように環境設定する」

お預かりのワンちゃんはお店でも普段と同じような行動がとれることが理想です。

- ・お店の中を自由に歩き回ることもでき、休みたいときは休める
- ・スタッフや他のワンちゃんと会うこともできるし、逃げることもできる
- ・他のワンちゃんと遊ぶこともできるし、休むこともできる

ここで大事なことは、ただ広いスペースを与えることが良いというわけではなく、その子が一番自由に行動できる環境においてあげることです。

例えば、怖がりのワンちゃんは、みんなと一緒にの広いスペースにいるよりも、狭くても一人のスペースにいる方が自由に動けるかもしれません。

- お客様に対するコンプライアンス

デルタではお客様を「犬を世話する人」と捉えています。

どうということか？

佐々木は犬たちが幸せになればよいと考えていますが、私たちがすべての犬を幸せにすることは不可能です。

それぞれの犬の飼い主すなわちお客様にしか犬を幸せにすることはできません。そのため、デルタのサービスを提供する際には、「犬」と「飼い主」が幸せになるサービスを心がけなければなりません。

ここで難しいのは「犬」の幸せと「飼い主」の幸せは相反関係になる場合があります。この際、デルタにはどのような基準があるか以下に書いていきます。

「飼い主様の困りごとに対して積極的にアドバイスする」

たくさんの犬のお世話をした経験があると、だんだんその子の問題点が見えてくるようになり、ご自宅でのどのような問題が発生するかを推測することができるようになります。

飼い主様が抱えていえる悩みがあるのであれば、積極的にアドバイスしてあげましょう。ただし、アドバイスの内容は企業理念やコンプライアンスに即したものでなければなりません。

「お客様が望んでも犬に対して苦痛を伴うことをしてはならない」

デルタでは動物福祉を考慮したお預かりを優先しております。ビジネスなのでお客様の要望を満たすことは重要ですが、それよりも福祉を優先します。

- ・血が出ても良いから爪を短く切って欲しい
  - ・(特別な理由はないが) トイレのとき以外はクレートの中にずっと入れてお預かりして欲しい
  - ・病気やけがをしても病院に連れて行かないで欲しい
- など。こういったお客様は受け入れをお断りします。

「預かり犬のケガ・不調に対する責任の所在について」

預かり犬の怪我に関しては基本的に監督者である我々の責任と考える。例えば、お店の備品が崩れて犬が怪我をした場合などはわかりやすいが、デルタでは

- ・犬同士が喧嘩をしてけがをした
- ・柵をカリカリして手から血が出た
- ・マナーウェアを齧って誤飲した

なども管理者の責任だと考え、もし病院での治療が必要な場合は全額会社で負担をする。

一方で、こちらが考えられる限りの適切なサービスを提供したとしても体調を崩すワンちゃんはいます。そういったときは、お客様から治療に関する諸経費を頂きます。

「料金に見合ったサービスをしなければならない」

これには2つの意味がある。

[料金を貰っているのだからしっかりそれに見合ったサービスを行わなければならない]という意味と、[料金以上のサービスをしてはならない]という意味である。

前者についてはあたり前のことなので説明を割愛する。

デルタは犬に対して愛情を持って接してくれる人が多いので、後者について補足説明をする。

デルタはそれぞれの犬に対して最適の手法でサービスを提供するようにしている。そのため、どのようなサービスを行うかは個々の判断にゆだねられている。

しかし、ここで「犬のため」と言って、料金以上サービスをしてしまうことはデルタの理念から外れる。

デルタは「お客様」「私たち」「社会」「ペット」のすべてが幸せなサービスを実現することを目標にしている。このバランスの取れたサービスを実現することで、長期的に犬の幸せに繋がると考えているからである。

もし、「私たち」が頑張ってお世話をすると、その飼い主様と犬は幸せになるかもしれないが、費用がかさみ事業継続が難しくなる。寄主様と犬を幸せにしつつ、私たちも幸せになるサービスを実行しなければならない。

目安としては、あるサービスを行うことで、通常サービスよりも5分以上の時間がとられる場合は、オプションとして料金を頂く。

- ・深夜帯の給仕・投薬
- ・歯磨き
- ・全身のブラッシング

など

また短時間で済む、薬や食事に関してどうしても必要な手間については、無料で対応してください（お客様にお断りされたら困るため）

- ・ご飯を温める、ふやかす、トッピングをする
- ・薬の投与、目薬
- ・ブラッシング（やってもやらなくても良い場合）

- スタッフ間でのコンプライアンス

「複数人で仕事をしていることを意識する」

デルタは佐々木が実現したい社会の実現のための集団です。佐々木は自身が望む社会の実現のために、一人ではなく複数人で事業を起こすことを決断しました。

会社で仕事をするということは、そもそも複数人で仕事をするので、情報共有や作業の分担のための業務が含まれます。

もし個人で仕事をしているのであれば、それらの業務はむしろ効率を落としますが、デルタで仕事をするときは、後から業務に入る人のことを考えて記録を残すようにしてください。また、他のスタッフに業務が集中してたり、遅れていたら助けてあげたりするなどの心配りができるようにしてください。

「個別最適でなく、全体最適を考える」

デルタは会社のことを「企業理念実現のために集まった人たちの集団」と考えています。それぞれがデルタの企業理念に即する行動をすることが求められますが、せっかく集団として集まっているので、全体として企業理念実現に一番近い手法を取って欲しいと思っています。

小さなことと言えば「他のスタッフの仕事を手伝うこと」。これは自身が受け持っている仕事は遅くなりますが、協力して仕事に当たることで、全体としては早く仕事が終わります。

他にも「トリミングの相談を受けたら、トリマーさんに相談する」「問題行動がある子がいたら、トレーナーを紹介する」など、他の人を頼ることが効率的な場合もあります。

1人で仕事をするよりも、協力して仕事に当たれる人を評価する会社でありたいと思っています。

「無意識ハラスメントを注意する」

セクハラ、パワハラ、マタハラなど、ハラスメントがあった場合は、会社として厳正に対処します。これはデルタの理念やサービスよりも上位にある概念で、どれだけ技術があり、会社の理念実現に貢献していても、こういった行動がある場合は処罰や解雇の対象になります。

ハラスメントは、簡単にいうと、対象者の行動で相手が不快に思ったことと定義されます。この定義はあいまいで、判断が難しいです。

デルタでも最終的にそれがハラスメントになるかどうかは、代表の佐々木が判断することになります。

頭に入れて欲しいのは、「自分が不快にさせるつもりはなくても、相手が不快に感じたらハラスメントになる」ということです。同じことをしても人によってハラスメントになったりならなかったりします。相手のことをよく考えて接するようにしてください。

また、ハラスメントを受けていると感じたら、ためらわず佐々木に相談してください。相談されたことは絶対に他者に漏らしません。

- 社会に対するコンプライアンス

「サービス関係者以外の人に対しても倫理ある対応をする」

ここまではお客様や私たちといった、デルタの業務上関係ある人たちに対するコンプライアンスの話をしました。

しかしながら業務において、それ以外の人たちのことも考えながら仕事をしなければなりません。

- ・ 近隣住民に迷惑をかけていないか？

深夜も窓を開けっぱなしで、うるさく感じさせていないか

個人宅の壁や門におしっこをかけて不快な思いをさせていないか

通りすがりの人に安易に犬を近づけさせていないか（犬を嫌いな人もいます）

会社は社会の中に存在します。周囲の人たちを考慮できない会社は社会的にも受け入れられることはありません。