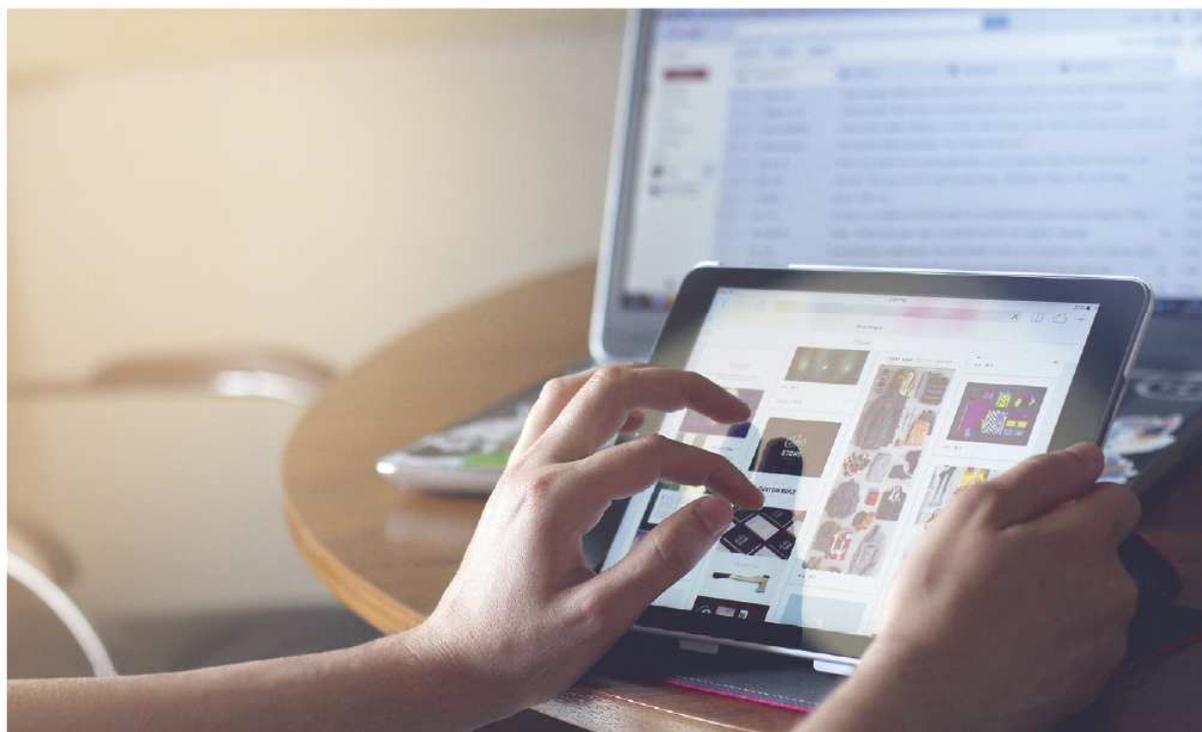


社長のマネジメントをサポート

経営管理マガジン

7

July
2018



02 経営TOPICS

購買率UPや離脱率低下を叶える WEB接客ツールとは？

03 データで見る経営

人手不足解消&生産性向上が
ロボットの導入で叶う!?

04 税務・会計2分セミナー

財務会計・税務会計・管理会計の
違いとは？
～会計にまつわる基礎知識～

05 労務ワンポイントコラム

『ストレスチェック』の実施義務
～そもそもストレスって何？～

06 社長が知っておきたい法務講座

もし冤罪事件で逮捕されたら
……身体拘束はいつまで受ける？

07 増客・増収のヒント

宅配サービスを導入して
売上アップを実現!?

08 経営なんでもQ&A

取引先への謝罪
効果的な心理テクニックはある？

問い合わせ：永井会計事務所

住所：神奈川県藤沢市稲荷 1-9-52-2

TEL：0466-21-7530

FAX：0466-81-8150

購買率UPや 離脱率低下を叶える WEB接客ツールとは？

2018年4月、経済産業省は『平成29年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）』を発表。2010年に約7.7兆円だった日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）の市場規模は年々増加し、2017年には前年比9.1%増の約16.5兆円となりました。なお、市場規模拡大の要因の一つとして“WEB接客ツール”が考えられています。では、“WEB接客ツール”とは、一体どのようなサービスなのでしょう？

WEB接客ツールは 大きく分けて2種類！

おすすめの商品やクーポンなど、ユーザーごとに異なるキャンペーンや情報を提供することでCVR（購入率）を高めるツールのことを“WEB接客ツール”といいます。主に以下の2種類に分けられ、それぞれ画面上に必要な情報を表示させることで、ユーザーの購入意欲を高めます。

【チャット型】

“お気軽にお問い合わせください”などのメッセージとともに、チャットツールを画面右下などに表示。オペレーターがリアルタイムで対応することで、WEBページからの離脱を防止できます。また、問い合わせフォームと異なり、即座に回答が得られることによって顧客満足度の向上にも繋がります。

【ポップアップ型】

ユーザーの属性・閲覧履歴・購入履歴・利用媒体・滞在時間などをリアルタイムで分析。最適なタイミングで、購入に結びつく可能性の高いクーポンや情報を画面に表示します。

例) 初回訪問ユーザーには『初回割引30%OFF』のクーポンを表示。閲覧時間5分以上のユーザーには『この商品を50人が見えています』など商品閲覧員数をポップアップさせて購入を後押しするなど。

導入によってCVRが 2.5倍に!?

2017年3月、導入サイトの解析売上金額が5,000億円※1に上る『KARTE（カルテ）』が発表した『データで振り返るKARTEの1年 2017』によると、KARTEによるアクション・接客により、ECサイトでのCVR（購入率）が2.5倍となった例もあるようです。

また、1,000サイト以上の導入実績を誇る『Flipdesk（フリップデスク）』では、顧客単価が35%増、離脱率が40%低下した事例もあります。

EC系企業以外にも人材・金融・旅行・保険など、さまざまな業種で活用されているWEB接客ツール。「サイトのCVRや購入単価を上げたい」「集客の効率化を図りたい」など自社サイトでお悩みのことがあれば、導入を検討してみるのもよいかもしれません。

※1 2016年の提供開始から2017年2月までの実績から算出した年間換算額。



人手不足解消&生産性向上が ロボットの導入で叶う!?

これまで、自動車産業や電子機器産業で導入されることが多かったロボットシステム。しかしテクノロジーの進化によって、低コスト化や小型化など様々なニーズに応えたロボットが登場。近年では、中小企業でも導入を進める動きがあるようです。今回は、経済産業省の調査結果をもとに食品製造業の現状とロボット導入効果を見ていきます。

食品製造業は 人手不足が深刻!?

経済産業省北海道経済産業局が2018年4月に発表した『「食品製造業へのロボット導入の促進」に関する調査報告書～食料品製造業の生産性向上に向けて～』によると、製造業全体のGDPに占める“食料品”の割合は約13%で、製造業では1位。さらに、製造業全体の従業員数に占める“食料品製造業”の割合も15%と、こちらも製造業の中で1位となっています。

しかし、人手不足に関して尋ねたところ、回答に応じた565の企業のうち、39.4%が『深刻』、46.3%が『なんとかやっつけていける程度』と回答しました。

なお、2017年の製造業全体におけるロボットの国内出荷台数や出荷金額に占める食品分野のシェアは、出荷台数が2%、出荷金額が2.6%です。では、仮に食品製造業界でロボットを導入した場合、どのようなメリットが考えられるでしょうか？

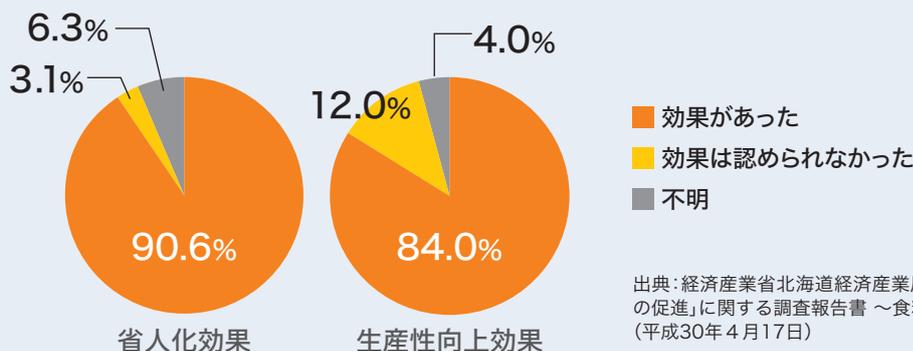
ロボット導入で 省人化&生産性向上を!

同調査にて、実際に人手不足対策としてロボットを導入した企業に対し導入効果を尋ねたところ、『省人化効果が認められた』と答えた企業は90.6%、『生産性が向上した』と答えた企業も84.0%に上りました。

なお、生産工程別の人員の分布を見てみると、多くの人員を要している工程である『原料処理』『食品製造・加工』『包装・充填』が、機械化が進んでいる上位3工程です。そのため、今後もロボットを導入できる余地があるといえるでしょう。

ロボットの導入に関しては、相談窓口の設置や導入支援を行っている都道府県もあるようです。人手不足の解消や生産性の向上が期待できるロボットの導入。ぜひ検討してみてはいかがでしょうか。

ロボットの導入効果【導入理由：人手不足対策】



財務会計・税務会計・管理会計の違いとは? ~会計にまつわる基礎知識~

『財務会計』『税務会計』『管理会計』。どれも同じような響きの用語ですが、それぞれ異なる会計分野を表しており、“会計の目的・用途”が大きく異なります。今回は『会計にまつわる基礎知識』と題し、これらの会計分野について各用語の違いや基本的概要などをご説明します。

財務会計とは?

株主・銀行・取引先など外部の利害関係者に対して、会社の適正な経営成績や財政状態を報告することを目的とした会計です。

基本的に、利益を『収益-費用』で算出し、利害関係者へ開示する損益計算書(※1)、貸借対照表(※2)、キャッシュ・フロー計算書(※3)などの財務諸表を作成します。外部への報告が目的であるため、日本国内または国際ルールに基づき作成しなければなりません。

税務会計とは?

国や地方公共団体に対して、税金の計算について正しい申告をすることを目的とした会計です。基本的に、所得を『益金-損金』で算出し、税務申告のための決算書を作成します。

会社や個人事業の成果をもとに税金の金額を計算して国などに申告するため、“外部の利害関係者に報告する”という点では財務会計の一種であるといえます。ただし、会計の目的の違いから、財務会計は“利益の計上”、税務会計は“損金の計上”を保守的とする考え方がベースになります。そのため、“導き出される数字が必ずしも一致するわけではない”ということを念頭に置いておきましょう。

管理会計とは?

財務会計や税務会計とは異なり、会社内部で閲覧・分析するための会計です。一般的に管理会

計をもとに“事業計画書”や“中期経営計画書”などを作成するため、経営方針や事業計画を決める重要な判断材料になりうる会計といえるでしょう。

また、業績評価や目標管理、人事考課などの資料として用いられることもあります。

あくまで社内で利用するため、基本的にその作成方法に規定や制限はありません。レポート式が多いようですが、その作成目的を明確にし、社内での作成方法を定めておくとういでしょう。

外部向けor内部向けで 作成内容が大きく異なる!

以上のように、財務会計は『利害関係者への財務状況の開示』、税務会計は『税務申告』、管理会計は『経営分析や管理』と、それぞれの目的や用途が異なります。

また、外部向け会計の財務会計と税務会計は、必ず一定のルールに則り会計情報を作成する必要がありますが、内部向け会計の管理会計にルールはありません。そのため、財務会計などを利用し、作成目的に合わせた“経営者が確認したい指標”などを反映させるとよいでしょう。

※1 別名PL(Profit & Loss Statementの略)。一会計期間における会社の収益とコストの状態(売上総利益・営業利益・経常利益・税引前当期純利益・当期純利益)を示す決算書のこと。

※2 別名BS(Balance Sheetの略)。会計上の期末における会社の財務状態(資産・負債・純資産)を示す決算書のこと。

※3 一会計期間における会社の現金の流れ(キャッシュ・インとキャッシュ・アウト)を示す書類のこと。

『ストレスチェック』の実施義務 ～そもそもストレスって何?～

労働安全衛生法第66条の10により、従業員数が常時50人以上^(※1)の事業場には、年に1回『ストレスチェック』を実施することが義務づけられています。では、そもそも“ストレス”とはどのようなものを指すのでしょうか？ 今回は、ストレスに関する基礎知識をお伝えします。

心や身体に生じた歪みが 体調不調を引き起こす

外部からのあらゆる刺激(ストレス)によって心や身体に負荷がかかり、“歪み”が生じることを“ストレス”といいます。もともと物理学で『物体に力が加わったときに生じる“ひずみ”』を意味する言葉として使用されていましたが、カナダのハンス・セリエ博士が医学の領域で用いたことにより定着したといわれています。

なお、ストレスの原因としては、人間関係や仕事(残業の多さ・休暇の少なさも含む)のほか、パソコンなどを長時間操作することによる疲れなど、さまざまな要因が考えられるでしょう。そして、それらのストレスが限度を超えてしまうと、以下のような不調を引き起こす原因となるのです。

- 不眠症
- うつ病
- 自律神経失調症
- 胃炎(急性・慢性・神経性)
- 頭痛
- 過敏性腸症候群
- 胃潰瘍
- 十二指腸潰瘍



なお、ストレスに対処するためには、症状が出る前に心や身体のサインを早めに発見することが大切です。そのため、“労働者のメンタルヘルス不調の未然防止”として『ストレスチェック制度』の実施が義務付けられています。

ストレスチェック制度の概要

主に、以下の流れにそって実施します。

- (1) 実施前に、事業場の衛生委員会などで“実施体制や方法”を審議・決定し、社内規定を定める
- (2) 事業者は、ストレスチェックの趣旨・社内規定を労働者に周知する
- (3) 医師や保健師などの実施者によって、ストレスチェックを実施
- (4) 実施者が労働者に結果を直接通知。必要がある場合には、相談窓口の利用や医師による面接指導を受けるよう勧奨^(※2)

仮に、従業員がストレスによって病気を患った場合、適切なストレスチェックの実施など“予防のための努力”を事業者が講じていなければ、損害賠償請求などの問題に発展する可能性もあります。産業医や相談窓口の設置など、積極的に従業員のメンタルケアに取り組んでいくことが重要です。

※1 パートタイム労働者や派遣労働者も含まれます。ただし、契約期間が1年未満の労働者や、労働時間が通常の労働者の所定労働時間の4分の3未満の短時間労働者は義務の対象外です。

※2 事業者への結果通知は、労働者から同意を得た場合のみ行われます。



……もし冤罪事件で逮捕されたら
身体拘束はいつまで受ける？

電車の中で痴漢に間違われるなど、誤認逮捕や冤罪はいつ誰にでも降りかかる恐れがあります。では、万が一逮捕されてしまったら、いつまで身柄を拘束されるのでしょうか？ 今回は、逮捕された場合の“身体拘束の流れ”について、ご説明します。

(1) 逮捕により拘束される時間

逮捕により拘束される時間は、刑事訴訟法によって定められています。警察官は、逮捕してから48時間以内に釈放または検察官に送致^(※1)しなければなりません(刑事訴訟法203条)。

そして検察官は、被疑者を受け取ったときから24時間以内、かつ逮捕時から72時間以内に釈放または裁判官に対し勾留を請求する必要があります(刑事訴訟法205条)。

このことから、“逮捕”により拘束される時間は最大で72時間(3日間)です。しかし、72時間以内に釈放されるということではありません。

(2) 勾留により拘束される時間

拘束が長くなるのは、逮捕ではなく、検察官が請求し裁判所が認める起訴前の“勾留”という身体拘束が要因です。

検察官は勾留請求をした後、“勾留請求した日から10日以内”に公訴を提起^(※2)か、釈放、または勾留延長(最大10日)を裁判所に請求します(刑事訴訟法208条)。万が一、公訴提起をされた場合は、保釈(刑事訴訟法88条など)されない限り、事実上裁判が終わるまで釈放されません(刑事訴訟法60条)。

(3) 逮捕後の流れ

仮にAさんが平成30年7月15日午前1時30分に逮捕されたと想定して、一般的な流れを考えてみましょう。

警察官は7月17日午前1時30分までに検察官にAさんを送致しなければ

なりません。なお、送致を完了するには、Aさんを移動させる時間が必要なうえ、深夜に送致するのは大変です。そのため、警察官は16日午後1時にAさんを検察官へ送致しました。

検察官が送致を受けたのが同日午後1時30分だとすると、検察官は17日午後1時30分までに裁判所に何らかの請求(勾留または公訴提起)をしなければなりません。そこで検察官はAさんの勾留請求を16日午後6時に行いました。

裁判所は、原則として勾留請求の翌日に勾留について判断する運用となっています(東京地裁の場合)。なお、検察官の勾留請求は認められることが多いようです。

そのため、Aさんは7月17日から10日間(初日参入)である7月26日まで身体拘束を受けることになります。仮に検察官が起訴するとなると、さらに裁判が終わるまで拘束が続きます。

このように、一旦逮捕されてしまうと最低でも72時間、多くの場合10日間、身体拘束を受けることになります。誤認逮捕や冤罪は、いつ誰にでも降りかかる可能性があります。日頃から法律の基礎知識を身につけ、万が一の場合の対応策を心得ておくことも大切です。

※1 検察官に証拠とともに被疑者(逮捕された人)を送ること。

※2 起訴すること。





宅配サービスを導入して 売上アップを実現!?

従来の宅配サービスといえば、ピザや寿司など“出前”というイメージでした。しかし、近年では、飲食業界のほかにも様々な業種が宅配サービスを導入し、売上を伸ばしているようです。今回は隆盛期を迎えつつある宅配サービスの現状と今後の展開予測を見ていきます。

様々な企業が次々と参入！ 宅配サービスの現状

2017年9月に矢野経済研究所が発表した『2017年版 食品宅配市場の展望と戦略』によると、宅配ピザやファストフード宅配など、主要10分野※1)における“2016年度の食品宅配総市場規模”は、前年度比103.3%増の2兆782億円となりました。なお、今後も食品宅配業界はシニアや共働き世帯を主要ターゲットに拡大を続け、2021年度には市場規模が2兆3,985億円に達すると予測されています。

さらに、宅配サービスを導入する会社は、飲食業界以外にも広がりを見せています。たとえば、消耗品や食材などを宅配する“ネットスーパー”には100社以上が参入。なかには、一定の分野に特化した宅配サービスもあり、『Oisix(オイシックス)』や『らでいっしゅぼーや』などは、有機野菜や自然食に特化したサービスにおいて、働く女性をメインユーザーに規模を拡大しているようです。

また、2015年には、株式会社ゆうちょ銀行が米ドルやユーロなど全15種類の外貨を自宅に届ける『ゆうちょの外貨宅配』を開始。365日受付・最短当日配送などが利用者から好評を得ています。

無人化や代行など 宅配サービスの未来とは？

『fineDine(ファインダイン)』や『UberEats(ウーバーイーツ)』など、レストランの料理を代行して配達するサービスも徐々に増加。これにより、個人経営の飲食店でも細やかな宅配サービスを実現することが可能になりました。

また、ヤマト運輸株式会社と株式会社ディー・

エヌ・エー(DeNA)は、2018年4月にドライバーレス※2)での配達実験を実施。配送業界の人手不足対策として、自動運転車の実現を目指しています。

なお、海外ではすでにデリバリーロボットが実用化されています。アメリカ合衆国カリフォルニア州では、自動運転のデリバリーロボット『Robby』が実際に歩道を走行。オンライン上で注文された食品や雑貨などをレストランや物流センターからピックアップし、配達しているといえます。

現在、宅配サービスは過渡期にあるといえるでしょう。代行業者の充実や配送の無人化などにより、これまで参入が難しいと考えられていた業種でも宅配サービス導入の可能性が見えてきました。アイデアによっては大きな増収が期待できる宅配サービスの導入に関して、一考してみてもはいかがでしょうか。

※1 1. 在宅配食サービス、2. 食材(惣菜)宅配、3. 宅配ピザ、4. 宅配寿司、5. 外食チェーン・ファストフード宅配、6. 牛乳宅配、7. 生協の個配サービス、8. ネットスーパー、9. コンビニエンスストア(コンビニ)宅配、10. 自然派食品宅配の10分野。ただし日用品・雑貨は除く。

※2 自動運転技術を駆使し、運転席にドライバーが乗らない状態での配送。



Q&A

取引先への謝罪 効果的な心理テクニックはある？



当社の従業員が、取引先との間で仕事上のトラブルを起こしてしまいました。取引先への謝罪として、何か効果的な方法がありますか？



謝罪には、スピード感や解決策の提示のほかにも、伝える順番や言い回し、声のトーン、表情、雰囲気など様々な“誠意”を示す要素が必要となります。“ハロー効果”や“浄化作用”、“洞察作用”などの心理テクニックを取り入れてみるのも有効かもしれません。

これを社会心理学では“浄化作用”といいます。負の感情を言葉にして外に吐き出すことは、文字通り、怒りを浄化し、心の平穏を取り戻す効果があるのです。

また、怒りの感情が持続するのは一般的に30分が限界だといわれています。怒りは炎と一緒に、どんなに怒っていても、その感情を30分も外に吐き出し続けていると、やがて沈静化していきます。まずは30分間我慢して、相手の怒りが沈静化するのを待ちましょう。

また、相手の話を聞くことは、浄化作用と同時に“洞察作用”という効果ももたらします。洞察作用とは、自分の感情を客観的に“洞察”する作用のことです。つまり、怒りを吐き出しているうちに「なぜ自分はこんなに怒っているんだろう？」とその怒りの原因を頭の中で整理し、次第に落ち着きを取り戻していくのです。

会社を運営していく上で、ミスやトラブルは必ず起こり得るもの。そのため、トラブルが起こった際にどのように相手と接するかが、取引先との関係性を継続する上での重要なカギとなるでしょう。

“ハロー効果”で 誠意ある謝罪を印象づける！？

従業員のミスによって引き起こされたトラブルであっても、謝罪には上司が同行するのが一般的です。なお、場合によっては、トラブルが大きくなる前に経営者自らが謝罪することも有効でしょう。経営者が自ら出向くことで、“会社全体の問題として捉えている”という姿勢を相手に伝えることができます。また、“ハロー効果”によって謝罪に説得力が増し、和解がスムーズにいくという効果もあります。

ハロー効果とは、社会心理学の現象の一つで、相手の肩書や容姿、職業、学歴、人脈など“目立つ特徴”によって評価にバイアスがかかり、その目立った特徴だけで全体を評価してしまうことを指します。つまり、“経営者”という肩書によって、相手側に「誠意ある謝罪を受けた」と認識してもらえる可能性があるのです。

聞き役に徹して “浄化作用&洞察作用”を促す

取引先の怒りが収まらない場合は、下手に反論や言い訳などをせず聞き役に徹しましょう。相手の気が済むまで感情を吐き出させることで、冷静な話し合いができる可能性が高まります。なお、こ

