



白梅

# 税務と経営

編集発行人  
税理士

村野幸司

事務所 〒639-2102  
奈良県葛城市東室123番地1  
TEL 0745 (69) 8282  
FAX 0745 (69) 7377  
自宅 0745 (69) 2174

2月

(如月) FEBRUARY

11日・建国記念の日

日	13	27
月	14	28
火	1	15
水	2	16
木	3	17
金	4	18
土	5	19
日	6	20
月	7	21
火	8	22
水	9	23
木	10	24
金	11	25
土	12	26

## 2月の税務と労務

- 国 税／平成22年分所得税の確定申告 2月16日～3月15日  
(還付申告は申告期間前でも受け付けられます)
- 国 税／贈与税の申告 2月1日～3月15日
- 国 税／1月分源泉所得税の納付 2月10日
- 国 税／12月決算法人の確定申告 (法人税・消費税等) 2月28日
- 国 税／6月決算法人の中間申告 2月28日
- 国 税／3月、6月、9月決算法人の消費税等の中間申告 (年3回の場合) 2月28日
- 国 税／決算期の定めのない格なき社団等の法人税の確定申告及び納付 2月28日
- 地方税／固定資産税の第4期分の納付 市町村の条例で定める日

### ワンポイント 租税条約に基づく情報交換

海外取引企業等に対する二重課税を回避する一方、脱税の防止を図るために、2国間で締結する協定が租税条約。昨年11月には香港との間で協定を締結しています。国税庁によると、日本の税務当局が平成21年4月～22年3月までの1年間に行った租税条約に基づく税務情報の交換件数は50万件にのぼっています。

# お店が成功する秘訣

繁盛している飲食店には共通するポイントがあります。

東京都生活衛生営業指導センターでの講演会を参考にアドバイスします。

## ■繁盛店には「雰囲気」がある

繁盛店は顧客の支持を得ている店といえます。そのためには、「店舗」「スタッフ」「顧客」の三つのバランスがとれていることが大切です。

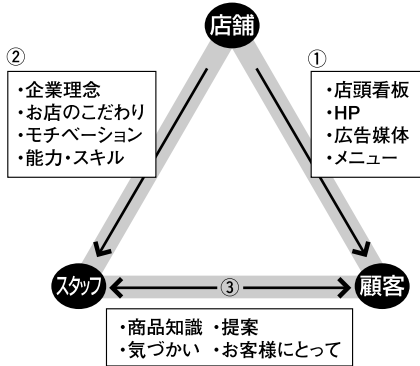
繁盛店は、下記の図のように三つの輪があり、店に「雰囲気」があるところです。

お店には、強み・弱みがあり、ウチならではの「こだわり」という強みがあるはずですよ。

しかし、長く経営していると、自店のこだわりを忘れてしまうこともあります。また、枠の中で物事を考えてしまいがちになります。

このようなときには、第三者

## ●繁盛店には共通するポイントがある



繁盛店は、「店舗」、「スタッフ」、「顧客」の3つの要素のバランスがとれている。

3つの要素が不足していると繁盛は難しい  
時間の経過とともにバランスが崩れることも少なくない。

時間の経過とともに“一定の枠”でものごとを  
考えてしまいがち。

**常に見直すことが大切**

(財)東京都生活衛生営業指導センター講演会資料より

の目で、違う視点から見てもらうということが大事です。

このための方法として、中小企業診断協会、都や県、区や市町村の商工会議所などによる専門家の診断が受けられます。

顧客に来店し続けてもらうには、常に、再認識をすることが必要です。

お店の営業はほぼ毎日ですから、ついお店の視点になって、顧客が見えなくなってしまうことが多くなります。

「視点を変える」、「顧客の視点に立って、お店を見る」ことが大切です。

例えば、あるラーメン店の場合、冬の寒い日であっても、厨房で働く自分たちは火を扱うため暑いから従業員にドアを開けておくようにいい、ドアを開けます。一方、お客は寒いからドアを閉めます。

これはお客の状態を見ずに自分達の都合でやってしまっています。顧客の視点に立って見直すことが重要ですよ。

「今日の顧客は、明日の顧客ではない」という前提があります。

## ■リピート客を増やすには

お店の顧客は消費者であり、現金払いがほとんどです。つまり、品物やサービスを提供して、お金をもらったからお終いです。

「明日来てくれる」という保証はありません。

しかし、リピート客、再び来てくれる客がいないと、当然経費倒れになり、生き残っていくことはできません。

リピート客を増やすには、「顧客が何を考えているか」「どんな行動をとりやすいか」ということ、つまり、顧客の気持ちを理解する必要があります。

今、来店している顧客にアンケートをするとか、直接、自店の良い点や変えるべき点などを聞いてみることも大切です。

販売促進のために一般の人々に広告するとすると、情報誌の一番小さい広告でも都心では五万円ほどかかります。営業利益を一〇%とした場合、この五万円分の利益を上げるためには、売上では五〇万円も稼がなければなりません。客単価五千元ならば一〇〇人がこの広告で来店

しなければコストは回収できません。

販促費は必要ですが、掛かり過ぎるくらいがあります。どのように販促費を抑えながら顧客を呼ぶかということが大事です。

### ■顧客が新しい店を選ぶ際の媒体

顧客が新しい店を選ぶ際の媒体については、テレビ、雑誌、ホームページ、フリーペーパー、口コミなどが挙げられます。これらの中で多く使われているのが口コミで、特に女性は口コミが非常に高い結果となったようです。

これから言えることは、顧客の多くは知らない店には入りたくないということを意味しています。

### ■常連客をつくる「感動」

友人や先輩等からの口コミで、店の写真や雰囲気やイメージして来店する傾向にあるわけです。また、二回行く確率はどのくらいかという設問では、「お店に満足した」という人でも25%にとどまり、「感動した」という人で40%となっています。満足しな

かったら当然ゼロです。

来店した顧客をどのように満足させるかが大事であり、その次には、その満足した顧客に対して「忘れられない、飽きられない、卒業させない」ために何をやるのが、常連客をつくる上で大変重要です。

常連客をつくるには「感動」を与えることがポイントです。口コミは、良い販促方法ですが、伝える範囲に限度があります。顧客を感動させるには、マニュアルでやるうとしても、すぐに顧客に分かってしまいます。

何気ない気遣いが顧客に感動を与えます。オーダーを取るとか、料理を提供する等の接客はできていて当たり前、はきはきした挨拶、きびきびした行動や気遣い等のサービスが感動を与えます。

なお、繁盛店になるには、「うちの店はこういう店です」というコンセプトが必要です。「誰に」「何を」「どのように」を考え、行動することです。

おいしいのは当たり前で、そのおいしさをどう伝えるかというのが重要です。他では再現で

きないような味付けで差別化を図り、それをPRすることなどが必要となります。

お店のコンセプトシートを作成し、自店の強み・弱みを把握しましょう（下記のシートを参照）。

### ■自分の言葉で伝えられるスタッフ育成が大切

顧客に来店してもらう第一は口コミですが、来られた顧客に対してはスタッフへの教育が重要であり、接客だけでなく、どのような気遣い、サービスができるかで他の店との差別化になります。

そのためには、まず「うちの売りはこれだ」「ウチはこんな顧客を対象にしたい」「ウチは顧客にこんな対応をしてあげたい」ということをスタッフによく伝えることです。

例えば、顧客から「何かおススメある」と聞かれた時に、「全部おいしいです」ではなく、「この間、試食しましたが、私はこの料理が特においしく感じました」など自分の言葉で伝えられるスタッフ育成が大切です。

信頼から安心が生まれ、繁盛店に繋がります。

### ●（参考）お店のコンセプト

<b>ターゲット</b> 年代/組数/仕事/性別など	<b>立地</b> 席/坪/営業時間 視認性/周知性/街の性質/ 建物構造	<b>客単価</b> 想定額:夜/昼 売価→原価
<b>利用動機</b> 来店の理由 食事/コミュニケーション	<b>コアコンセプト</b> 誰に 何を どのように	<b>販売促進</b> 広告宣伝 パブリシティ 販売促進
<b>サービス</b> セルフ/テーブルサービス 参加型/イベント型 フォーマル/接近戦	<b>商品</b> 看板商品は? 量/素材/調理/器/盛付	<b>店内環境</b> どんな空間を提供しますか?

(財)東京都生活衛生営業指導センター講演会資料より

## 新卒枠で 既卒者を雇い入れたとき

卒業後も就職活動をしている新卒者（中学・高校・高専・短大・大学・大学院・専修学校を卒業後3年以内の者）をハローワークまたは新卒応援ハローワークからの紹介で、原則として3カ月の有期雇用として雇い入れ、その後正規雇用（雇用期間の定めのない雇用であって、1週間の所定労働時間が通常の労働者と同程度である労働契約を締結し、雇用保険の一般被保険者（週の所定労働時間が30時間未満の者を除く）として雇用すること）に移行させた事業主には、「3年以内既卒者トライアル雇用奨励金」が支給されます。

対象となる未内定新卒者は、①平成20年3月以降の新規学卒者で就職先が未決定であり、②卒業後1年以上継続して同一の事業主に正規雇用された経験がない40歳未満の者であって、③ハローワーク等に求職登

録を行っているが就職先が未決定で、正規雇用の実現のためには既卒者トライアル雇用を経ることが適当であるとハローワークが認める者です。

支給額は、対象者1人につき有期雇用期間（原則3カ月）は月額10万円、有期雇用終了後の正規雇用での雇入れは50万円（1回限り）です。

この他、卒業後3年以内の既卒者（1年以上継続して同一の事業主に正規雇用された経験がない中卒、高卒を除く者）も応募可能な新卒求人（ハローワーク等に提出し、それらからの職業紹介により、トライアル雇用せずに新たに雇い入れたときに支給される「3年以内既卒者（新卒扱い）採用拡大奨励金」も併せて創設されました。

支給額は100万円（同一事業所に1回限り）で、正規雇用での雇入れから6カ月経過後に支給されます。

なお、これらの奨励金は、平成23年度末までの時限措置です。

## 昼間学生の雇用保険の適用

学生、生徒などであって、通信教育を受けている者、大学の夜間の学部及び高等学校の夜間または定時制の課程以外の者（昼間学生という）が夜間等に就労した場合または各種学校の学生であって、授業の時間、課程の内容等からみて昼間学生と同様の状態にあると認められる場合は、適用事業所に雇用されても、雇用保険上の被保険者となることはできません。

ただし、次に掲げる者は被保険者となります。

- ① 卒業見込証明書を有する者であって、卒業前に就職し、卒業後も引き続きその事業所に勤務する予定の者
- ② 休学中の者または一定の出席日数を課程修了の要件としない学校に在学する者であって、その事業において同種の業務に従事する通常の労働者と同様に勤務すると認められる者

## 雇用調整助成金等の要件が緩和

雇用調整助成金・中小企業緊急雇用安定助成金は、経済上の理由により事業活動の縮小を余儀なくされた事業主が、労働者の雇用を維持するために休業等を行った際に、その費用の一部を助成する制度です。

- この支給要件が緩和されて、最近の急激な円高の影響により、生産量の回復が遅れている事業主の雇用維持を支援するため、以下のいずれにも該当する場合、昨年十二月から雇用調整助成金等の対象とされました。
- (1) 円高の影響により生産量が減少したこと。
  - (2) 直近三カ月の生産量が三年前の同時期に比べ一五%以上減少していること。
  - (3) 直近の決算等の経常損益が赤字であること。