

Energize

私たちはお客様の**“元気”**をサポートします！

真のクレーム対応とは！

TEAM yoko-so は期首に発表される「経営計画」に沿って一年がスタートします。経営計画書には「ミッション（経営目的）、ビジョン（中期目標）、バリュー（行動規範）、事業環境分析、当期主要方針、部署別行動計画（KPI）」等々が記載され、毎月のミーティングで進行度合いをチェックし共有しながら目標達成を目指します。この「P（計画）D（実行）S（チェック）」という経営サイクルを回しながらスパイラル状に経営目的に近づいていくことを『経営をする』と言います。

また、経営計画書とは別に「個別方針書」と呼ばれるものがあり、これに業務を遂行する上で注意すべき点が文書化されています。内容は「①環境整備に対する方針（礼儀・規律、5S、所内運用ルール）、②組織に対する方針（経営・組織・総務・経理・社員）、③お客様に対する方針（お客様・接客・クレーム）④業務に関する方針（ミーティング、新規開拓、商品）」の四項目です。社員すべての行動は計画書のバリューと呼ばれる行動規範に基いて各自が考え判断するのが基本ですが、新入社員教育や細かいルールを確認するためにそれらを個別方針書にまとめて記載しています。何度も教えたり注意しなくても新入社員には「読んでおいて」と指示するだけで明日からの仕事に困らないような工夫がされています。

例えば「③お客様に対する方針：クレームに対する方針」には冒頭に「クレームはお客様からの贈り物であり信用増大のチャンスです」とクレームの意味が定義され、クレームの概念、クレーム処理、クレームの真の解決、お客様にクレームをいただいたときの態度等々のポイント説明されています。クレームの概念には「クレームは苦情、不平、不満、愚痴など様々な形で表現されます。お客様から寄せられるすべての情報に注意深く対応し、クレームをクレームと感じ取れることのできる素直な心を持つことが大切です」と書かれています。普通の社員であればお客様からハッキリと叱られたり苦情を言われたり自分が大きなミスをした場合にはクレームとして感じ取ることが出来ます。そして、組織化された会社であれば上司に報告しミスが繰り返されないような仕組み作りに繋げていくのが当たり前の姿だと思います。

ただ大切なのは、お客様の軽い愚痴や要望や丁寧な言葉であっても大きな課題に繋がる「潜在的なクレーム、未来を創るクレーム」については、感じ取ることが出来る人とできない人がいるようです。これを世の中では「潜在的な顧客ニーズ」とか「お客様の潜在的なウォンツ」と呼びます。

社員はまず、自分のミスやお客様のお叱りに対して真摯に向き合い逃げずに謝罪し、これを明確な形で組織に報告し、ミスの再発に繋がらないような仕組み作りにつなげていく姿勢を学ばなければなりません。

会社側でも、ミスは誰にでも発生しますから「クレームに対しての直接責任は問いません。ただし報告せずクレームを隠したり方針に従わなかった場合には責任をとってもらいます」という組織の方針も明確にして社員に伝えておくべきだと思います。

その上で、お客様の軽い愚痴や何気ない言葉の中に隠れているクレームになるずっと手前の小さな事象を敏感に捉えて、自社の未来を変革していく行動に結び付けられる「意識」と「感性」を備えた社員を育てていかなければならないと思います。それが「社員は今月の仕事を考え、管理職は今期の仕事を考え、幹部は三年後の仕事を考え、経営者はミッションを仕事に落とし込む方向性を考える」ということの意味なのだと思います。

その成長の基盤は「ミッションに対する想いとこだわり」にあるのではないかと思います。

◆経営指標「FLコストとFL比率」

会社を経営する上で試算表をベースに財務分析をすることは非常に大切です。また経営指標も業種などによってさまざまな指標があります。その中でも今回は飲食店オーナー向けの指標「FLコストとFL比率」について紹介したいと思います。

●FLコスト、FL比率とは

F=F o o d (材料費)、L=L a v e r (人件費) これらを足した費用のことをFLコストといいます。またFL比率とはFLコストの合計を売上高で割ったもので、売上高に対してどれくらい材料費と人件費が占めているのかを表しています。このFL比率でお店が出している利益がどれくらいか判断する指標のひとつになります。



業態によって多少の変化はありますが、一般的に飲食店のFL比率の平均は55~60%と言われております。数値が50%以下(F=30%以内、L=20%以内)であると店舗経営は非常に順調であると言えます。逆にFL比率が60%を超えてしまうと利益率が低いお店になり、お店を継続することが困難となってしまいます。FL比率を改善するためには材料費の見直しや適正なスタッフ構成を見つけることが必要になります。ただし、利益を求めすぎるあまり、料理やサービスの質が下がってしまえば売上が低下する原因になります。自社の特徴を考え、「無駄」をなくすことを心がけましょう。

●経営への活かし方

FL比率は目標を決める目安として経営に活かすことができます。目標売上300万円とし、FL比率を55%に抑えようとする場合、F=30%(90万)、L=25%(75万)と目標売上を決めることでFLコストが設定されます。目標売上300万円はそのままにFL比率を50%にはFLコストの設定をいくりにするのか、目標売上を決めそこから逆算することが大切です。

一ヶ月30日で休みなしとすると1日の売上目標は10万円。週一休みを取って26日で営業となると1日の売上目標は約11.5万円になります。

FL比率を経営に活かすことにより、現状を把握し対策を取りやすくなります。まずは今現在の数値を計算し、FL比率がどのくらいなのか計算したり、比率の目標を決めてみてはいかがでしょうか?

漠然と「売上を伸ばす」と考えるよりも、このように細かく分析をすることにより、どのように集客をするか、販売価格は適正か、メニューで見直すところはないか、営業時間を短くすることにより売上の少ない時間帯の人件費を削減できないかなどの具体的な戦略を考えることができ、利益を残すことができるようになります。

ご不明点は担当までお問合せください。

★ 悩める相続第25弾！

民法の相続に関する規定（相続法）が改正されました。今回は改正の内容をレポートいたします。

今回の改正では残された配偶者が安心して家に住み続けられる権利を新設するなど、相続トラブルを防ぐための仕組みが多く見られる一方、故人の預金を引き出し易い仕組みを導入するなど、煩雑な相続手続きが一部簡素化されています。相続でもめないために覚えておいていただきたいポイントや注意点をご紹介します。

● 配偶者に住む権利！

改正された項目は①相続争いを予防・解決②相続手続きを簡素化・合理化という2つの目的に大きく分かれます。①でまず注目したいのが、配偶者が自宅に終身住み続けられる「配偶者居住権」の導入です。

相続では「遺産が自宅と少しの金融資産」ということがよくあり、揉め事になることが多く見られます。例えば時価2,000万円の家の他に預金が500万円ある。遺言は残っておらず、高齢の母親と一人の子供で相続するケースを考えてみましょう。

妻は長年夫婦で暮らした家を相続したいと考え、子どもには預金500万円で納得して欲しいと話をしました。しかし、子どもがこれに反対して法定相続分（2分の1、1,250万円）の遺産が欲しいと主張し話し合いがまとまらない場合には、今までは家を売却して換金して分割せざるをえませんでした。

● 必ず登記を！

法改正により、妻は家に「配偶者居住権」を設定する登記手続きを法務局にすることで権利を確保でき、妻は生涯、家に住み続けられるようになります。「配偶者居住権」とは、相続が開始したときに被相続人の所有していた住宅に住んでいた生存配偶者について、原則としてその配偶者がなくなるまでの間、その住宅に賃料などを払うことなく利用し続けることを認める権利です。

配偶者居住権は配偶者固有の権利で、所有権よりも限定されているため、家全体の所有権と比べると価値が低くなります。上記の例で妻の配偶者居住権が仮に1,000万円と評価されたとすると、その分を除いた残り1,000万円を子どもは所有権として取得する形をとることができ、家を手放さずに済みます。しかし、居住権は登記なしでは第三者に主張できないため、子どもが所有権を売るなどした場合には妻が住み続けられなくなる恐れがある点には注意が必要です。

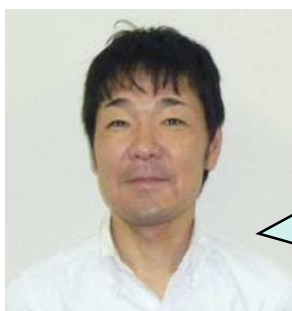
申請は自力では難しいので、弁護士や司法書士などの専門家に協力を仰いだ方がよいでしょう。

さらに配偶者居住権は相続税の課税対象となることも注意が必要です。

● 婚姻20年で優遇策

配偶者優遇項目には、この他に婚姻20年以上の夫婦間での居住用の不動産を贈与した場合に2,000万円までは贈与税が非課税になる配偶者控除という制度もあります。

配偶者控除により居住用不動産を贈与した場合には付随費用にも注意が必要で、相続時には不動産取得税は非課税、登録免許税は0.4%ですが、贈与時には不動産取得税1.5%、登録免許税は2%となります。贈与税は2,000万円以下であれば非課税となりますが、付随費用が高くなるというデメリットがある一方、確実に財産を渡すことができるというメリットがあります。



（株）横浜総合フィナンシャルの西尾です！

相続対策では全体の財産や相続人の状況などを考慮して対策を考える必要があり、必要に応じて贈与などの対策を講じます。

まずは私どもにご相談下さい。初回相談は無料でご対応させていただきます。

今月の yoko-so



今月は、クレド委員会主催による「ぼくのプレゼン大会」のプレプレゼンが行われました。昨年優勝したyoko-soポロシャツは既に実用化されています。今年は何んな案がうまれるのでしょうか？！その様子をお届けします。

今月のトピックス



第2回ぼくのプレゼン大会 『パッション・モンスター』 始まります



8月の月初ミーティングでは、第2回ぼくのプレゼン大会のプレプレゼンが行われました！ぼくのプレゼン大会とは、理想のyoko-soに近づくため、メンバーの心の中にある思いやアイデアを共有し共感し形にしていく全員参加の本気イベントです。本大会は10月に開催されますが、今回はクレド委員会により選出された5名の提案者によってメンバーを集めるためのプレ・プレゼンテーションが行われました。大会テーマは、「パッションモンスター～俺の本気を見せてやる～」です。選ばれた提案は、横浜への地域貢献を目指すもの、家族参加イベント、座席シャッフル企画といった所内の家族文化を向上させるものなどがあり、大会テーマは熱いものですが、とても和やかで楽しい雰囲気のプレプレゼンとなりました。メンバー決定後のそれぞれのチームの決め決めポーズをご覧ください！！

次号予告・編集後記

今年の夏は例年のない猛暑ですね。横浜も7月後半から8月初旬は連日35度超となっております！そんな中でもyoko-soは今年から導入したポロシャツのお陰もあって暑さに負けず元気に仕事しております（写真でおわかりいただけたと思います・笑）。ところで9月1日は防災の日です。ちなみに防災の日は9月1日に発生した関東大震災にちなんで制定されたそうです。yoko-soでは社内に防災用品を備えるべく進めております。皆様も今一度防災について意識、備えを確認してみたいかがでしょうか。

今月の一言…“良薬は口に苦し”

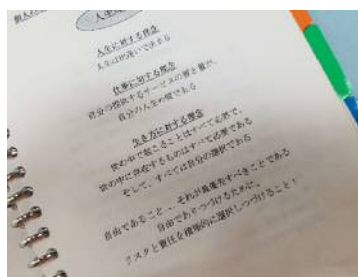
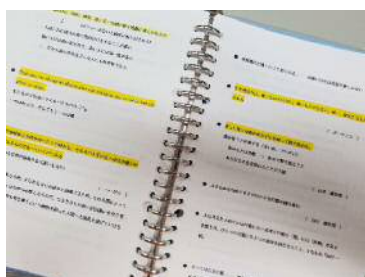
規則は人を咎め、規律は人を和ます。

(株ローヤル創業者：鍵山秀三郎)

チェーン店であるスターバックスには細かいルールがあると思っている人が多いようですが、実際にはルールはなく「行動規範」に沿った各人の判断によっているそうです。yoko-soのバリューも同じです。規則ではなく「共有すべき価値観」が人を育てます。

★本や講演やお客様のお話の中から、「これは自分の生き方に取り入れよう」と感じたことをノートに書きとめています。そのノートの中から一言… (v o l . 1 2 4)

- ★ お盆休みで福岡に行ってきました。休みのため時間がありましたので街を散策しておりましたところ九州北部豪雨の被災地の現状を伝える写真展が開催されていました。被災から1年が経つにも関わらず遅々と進まない復旧作業の現状を目の当たりにしました。今年も西日本で豪雨災害が発生して多くの方が犠牲となり、多くの方が被災されました。私はグループ内でリスクマネジメントを担当させていただいておりますが、災害時に一体何ができるのであろうか、何をすべきなのか改めて考えさせられる時間でした。(NISHIO)
- ★ 税務署の人事異動が終わり調査シーズンが到来、これから10月初旬までは毎週のように税務調査になります(泣)会社にお伺いしてハッキリと感じるのは、業績が伸び続けている会社は帳票がきちんと整理されており、社長が数字にこだわっているということです。創業期は社長の勢いとパワーで業績が出せるのかもしれませんが、社員が増えてくると組織化が必要になり、数字での検証・分析、更には改善が必要になります。社長以上に会社の数字にこだわり、サポートしていける存在になりたいと思います。(YAMAMOTO)
- ★ 8月に入り週末は娘の夏休みの宿題サポートです。規則正しい生活を送りながら絵日記、工作、読書、計算、運動…小学校1年生ながらにスケジュールリングと進捗管理を実践しています。私以上に厳しい監督者の嫁の効果か、お盆前には9割の課題をクリアしていました。娘と向き合いながら感じるのは、仕組みと実践するための感情は別物であるということ。娘にとって重要なのは、生産性や効率ではなく、楽しいかどうか。学ぶことの愉しさを、ただ隣に座り共有することが最も大切だと私が教えられています。(TOCHIKURA)
- ★ 上記の「今月の一言」は、「本や講演やお客様のお話の中から『これは自分の生き方に取り入れよう』と感じたことをノートに書きとめています。そのノートの中から一言…』という注釈がついていますが。「本当にノートがあるの?」というご質問を受けました。それはホントに「あります!」(笑)20代の頃、ある先輩に「今自分が感じている疑問やおかしいと思うことは書いておけ。自分が部下を持ったり経営者になった時に必ず役立つから」と教えられたことを覚えています。自分が成長してステージが上がると見える景色が変わり見えなかった頃の気持ちを忘れてしまいがちです。そんな時にノートを読み返すと部下や社員の気持ちを理解することができます。同様に「自分の生き方に取り入れよう」と決めたことはいつでも見返せるように手帳に書き残しておく必要があります。



何度か読み返し自分の経験に照らし合わせ、これからの行動の指針としながら、その「言葉」を自分の身体の中を通した生き方そのものにしていく。そういう努力がないと単なる知識にしかありませんよね。(IZUMI)

TEAM yoko-so

税理士法人横浜総合事務所

株式会社横浜総合マネジメント／株式会社横浜総合フィナンシャル／株式会社横浜総合エクスペリエンス

< 横浜総合ASP推進センター / 横浜総合M&Aセンター >

セミナーのご案内

※関与先値引き有り

★ “将軍の日” 中期経営計画作成セミナー

自社の5年後のあるべき姿と、そのための経営課題を明確にするための一日！

日時：平成30年9月12日(水)25(火)／10時～18時

場所：横浜総合事務所セミナールーム

募集：5社限定 料金一社 54,000円

昼食代込（お二人迄参加可）

★ “未来創造塾” 毎月開催、経営者セミナー ※※※年間会員募集中※※※

第92回「創業100年企業の第二創業」

講師：株式会社永田屋 代表取締役 田中 大輔

日時：平成30年9月20日(木)／16時～18時、終了後実費にて懇親会

場所：横浜総合事務所セミナールーム

募集：都度参加会費 5,000円

ネットワーク

日本大通り法律事務所、小越司法書士・行政書士事務所、小俣不動産鑑定士事務所

(株)人財経営センター、(株)日本M&Aセンター、社会保険労務士法人エール

(株)事業パートナー、(株)FPG、(株)経営改善支援センター、一般社団法人フードアカウンティング協会

(株)パワーズアンリミテッド、NMC 税理士法人税務総合対策室、税理士法人東京クロスボーダーズ

(株)日本エスクロー信託、ベンチャー支援機構MINERVA(支援会員) 他

〒231-0023 横浜市中区山下町 209 帝蚕関内ビル 10F

TEAM 横浜総合事務所 / TEL045(641)2505、FAX045(641)2506

ホームページ <http://www.yoko-so.co.jp/>

「経営者へのメッセージ」「癒しの森暮らし」のブログにもつながります