

発展を目指す企業家のための経営指南役

No. 583

平成22年 9月21日(火曜日)

社 外 重 役

Selected Clients & Professionals Relationship

発行)株式会社ノースアイランド
 東京本社)東京都千代田区丸の内3-2-3 富士ビル5F
 Tel.03-3216-2004 Fax.03-3216-0439
 大阪支社)大阪市北区中之島3-3-23 中之島ダイビル9F
 Tel.06-6448-2004 Fax.06-6448-0539

マーケティング

加賀屋に見る真のサービスとは
人心把握というマーケティング

ホテル、旅館、飲食業など「サービス業の命は、サービスに尽きる」という。どのようなサービスを行うかは、その業種にマッチしたマーケティング戦略で決め、細かい戦術を練っていく。これは製造業でも同様だ。しかし、商品がエンドユーザーに届く際には、販売員(従業員)の能力が大きく影響する。今のiPadの様に圧倒的な商品力を誇れば別だが、サービス業はサービス(もてなし)をする人の力が顧客満足度を左右するのは自明の理。「日本一の温泉旅館」と評価される加賀屋(石川県和倉温泉)は、このサービスの中身を徹底的に追求して今日の地位がある。

小田禎彦会長は、現代日本のサービスのあり方で警鐘を鳴らしている。それは「日本でサービスというと、『お一つサービスしますよ』というように『無料、値引き、タダ』として使われることが多いが、当社は違う」というもの。

サービスの本質は突き詰めれば2つだという。1つは正確(お客様の満足を引き出すために正確に仕事をする)、もう一つはホスピタリティ、お客様の立場に立って思いやる心が必須という。これを体得するには、800人の社員に「真似、慣れ、己」を励行させる。己とは「己の言葉で接客ができる」レベルのこと。さらに契約の接待係、パート、マッサージ師などまで理解してもらおうと努力している。「どんなマーケティングもお客様の心までは届かない」と古諺にあるが、人心把握は政治も企業も悲願だ。

税務会計

11年度改正の注目は給与所得控除
適用上限収入2,000万円調整進む

2011年度税制改正作業で、日本税理士会連合会をはじめ中小企業団体が注目しているのが、給与所得控除を含めた所得税のあり方についてである。給与所得控除の適用上限を一定額で打ち切る方向で調整が進んでいる模様だが、現状2,000万円というのが有力ラインとなっている。

日税連でも、経済産業省での税制改正ヒヤリングにおいて「一定額以上の高額な給与収入については、給与所得控除額に限度額を定め、給与所得者に対する課税は、年末調整と確定申告との選択制とし、特定支出控除を拡充して給与所得者が確定申告を行う機会を増やすべき」といった給与所得控除の限度額設定を要望した。

現在の給与所得控除額は上限なく比例的に認められているが、一定額以上の高額な給与収入の場合、限界的に増加した部分の収入について経費が比例的に増加するとは必ずしも言えず、実態を反映しているとは考えられない。また、給与所得者は自ら申告を行う機会が少ないため、給与所得控除の存在や所得計算の構造を知らず、納税者としての意識が必ずしも高くない。限度額を設けることで、実態に即した内容となり、給与所得者が年末調整と確定申告の選択が可能なる環境を整備することで、勤務給与所得者の納税者意識の向上に資することができる。

一方、税制調査会でも、特定支出控除の拡充の方向を検討しており、各業界に「給与所得者の必要経費にはどのようなものがあるのか、挙げて欲しい」と呼びかけている。

今週のキーワード

加賀屋

加賀屋の小田会長は「観光のカリスマ」などの異名をとり、そのマーケティング手腕は折り紙付き。早くから日本人の旅館離れを危惧し「外客誘致と広域観光」の先鞭をつけ、台湾観光客を多数受け入れ業界を驚かせた。現在も政府の休日分散化の賛成派で積極的に動く。「プロが選ぶ温泉・旅館100選」(全国の旅館業者による選定)では今年もトップとなり30年連続総合1位を誇る。収容人員1,300名は全国最大級。ISO9001の業界初の導入など革新を怠らない経営を貫く。