

# 社外重役

Selected Clients &amp; 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

### 楽天がネットスーパーに本格進出 人気商品販売、独自の強み生かす

「楽天、リアル店舗」へ変身かー。インターネット通販大手の楽天がネットスーパー事業に本格参入した。経営の礎石強化と事業拡大の柱を増やしたといえよう。「楽天ネットスーパー」はマルエツや東急などと提携して展開してきたが、今年7月に始めたのは、子会社の楽天マートを通じた本格的な食品宅配サービスで都内豊島、北、板橋、練馬の4区で始め、早くに23区に広げたいという。

扱う商品は生鮮食品や惣菜、日用品などだが、専用サイトのほか紙のカタログも用意し、電話でも注文を受け付ける。商品は都内に開設した物流拠点から注文日の翌日に配達。購入代金に加えて年会費や月会費が別途かかる。

特徴は通常の商品に加え、楽天市場でランキングの上位に入る「お取り寄せグルメ」のスイーツや特産品も販売すること。食品は放射能検査などを徹底し、安全性をアピール。共通ポイントの「楽天スーパーポイント」を使えるようにしたり、産地をしばって楽天らしい商品を購入できる検索機能を設けたりと、独自の強みを生かした売り込みを図る。楽天ファンにとっても他のネットスーパーより魅力的だ。

真の狙いは、楽天の信頼度をネットに縁の薄い中高年層まで広げて、新規客取り込みを図った経営戦略ともいわれる。この成否は既存客を飽きさせないハイレベル、新規客には新鮮さと驚きを与える商品構成がカギである。自社の既存客に他の商品を売る一他社も注視している。

## 税務会計

### 11年度滞納残高は13年連続で減少 新規滞納額はピークの32%に減少

今年3月末時点での法人税や消費税など国税の滞納残高が、前年度に比べ4.1%減の1兆3617億円となり、1999年度以降13年連続で減少したことが、国税庁がこのほど発表した2011年度租税滞納状況で明らかになった。

新規発生滞納額は前年度に比べ11.2%減の6073億円と減少、整理済額は同12.3%減の6657億円と減少したものの、整理済額が新規発生滞納額を上回ったため、滞納残高も減少した。

今年3月までの1年間(2011年度)に発生した新規滞納額は、最も新規滞納発生額の多かった1992年度(1兆8903億円)の約32%まで減少した。

また、2011年度の滞納発生割合(新規発生滞納額/徴収決定済額)は1.4%と前年度を0.2ポイント下回った。滞納発生割合は、2004年度以降、8年連続で2%を下回り、低い水準を維持している。この結果、滞納残高はピークの1998年度(2兆8149億円)の約48%まで減少した。

税目別にみると、消費税は、新規発生滞納額が前年度比5.2%減の3220億円と3年連続で減少したが、税目別では7年連続で最多、全体の約53%を占める。一方で、整理済額が3307億円と上回ったため、滞納残高は2.0%減の4169億円と、12年連続で減少した。

法人税も、新規発生滞納額は同28.1%減の737億円と3年連続で減少し、整理済額が826億円と上回ったため、滞納残高も4.9%減の1754億円と4年連続で減少している。

## 今週のキーワード

楽天ネット  
スーパー

楽天への顧客の信頼度を高品質の商品で報いるだけでなく、例えば商品配達員は「楽天」のロゴが印刷されたユニホームや帽子を身につけるそうで、お客さんへ安心感を与える効果まで計算している、これも立派な他との差別化である。さらに生鮮品を扱い、注文を受けてその日のうちか、最低でも次の日に配達しなければならないサービス体制は、同業他社でも参入は厳しい。ネット店舗だから成功したのではなく、リアル店舗でも不可欠の顧客との信頼関係構築が礎にある。