

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2-4-1 丸ビル10F
 Tel.03-3216-2004 Fax.03-3216-0439
 大阪支社)大阪府北区中之島3-3-23 中之島ダイビル9F
 Tel.06-6448-2004 Fax.06-6448-0539

経営

モスバーガー、初の顧客満足度1位 手作り路線への回帰が好感度増す

総計12万人以上の利用者からの回答をもとに実施された日本最大級の2015年度版「JCSI(日本版顧客満足度指数)」の第一回調査結果として、6業種の満足度が発表された。6業種はコンビニ、シティホテル、飲食、カフェなど、のべ64企業が対象。この中で顧客満足1位企業の初顔にランクされたのがモスバーガー(飲食)だ。

モスの躍進の理由は、マクドナルドの食材問題や米人女性社長の経営責任の間隙を突いての、「戦国時代」の勝ち組とみなされる。しかしモスは02年から08年頃まで業績不振をなめている。今のマクドナルドのようなライバルの内部事情などに目を配る余裕はない。外食産業市場が2000年を境に総売上高が30兆円を目前に縮小に転じたことやモスの出店戦略は他店のような「駅前一等地」が少ないのも迷走の一因だった。

今回、帝国ホテルやセブンイレブン等と並び顧客満足1位企業となったモス。躍進の原動力は意外にも「商いの原点に戻る」ために消費者や現場(FC経営者、協力農家など)との対話徹底で現社長は現場大好きという評判。「モスバーガータウンミーティング」は47都道府県を経営首脳陣が歩き、経営方針のためのデータを探す地道な作業を毎年繰り返すという。かつてバブル経済時代、マックの店内での販売手法(マニュアル)を真似る外食産業が多かった。今、モスは手作りのアナログへ回帰しようとしているのかもしれない。

税務会計

審査請求が過去最少の2030件 納税者救済・勝訴割合は全体で8.6%

国税庁・国税不服審判所が公表した2014年度における不服の申立て及び訴訟の概要によると、税務署に対する異議申立ての発生件数は、消費税を始めほとんどの税目が増加し、全体では1951年以降で最少だった前年度から16.8%増の2755件となった。処理件数では、「一部取消」189件、「全部取消」67件と納税者の主張が一部でも認められたのは256件となり、処理件数全体に占める割合(救済割合)は前年度を0.7ポイント下回る9.3%だった。

また、税務署の処分(異議決定)を不服とする国税不服審判所への審査請求の発生件数は、消費税等が大幅に減少したことなどから、28.9%減の2030件と、調査を開始した1970年度以降で最少となった。処理件数では、「一部取消」122件、「全部取消」117件で、納税者の主張が何らかの形で認められた救済割合は同0.3ポイント増の8.0%となった。

一方、訴訟となった発生件数は、多くの税目で減少したことから、前年度を18.3%下回る237件だった。終結件数では、「国の一部敗訴」6件、「同全部敗訴」13件で、国側の敗訴(納税者勝訴)割合は同0.5ポイント減の6.8%となっている。

このような納税者救済・勝訴割合は、あくまでも結果論だが、全体でみると、2014年度中に異議申立て・審査請求・訴訟を通して納税者の主張が一部でも認められたのは514件で、処理・訴訟の終結件数の合計6005件に占める割合は8.6%と、前年度から横ばいで推移している。

今週のキーワード

日本版
顧客満足度指数

モスバーガーは「高い顧客期待、知覚品質を受け初の一位に」と総合評価された。調査は09年からサービス産業生産性協議会(公益財団法人・生産性本部)で行っている。6つの指標(顧客期待・顧客満足度・知覚品質・知覚価値・推奨意向・ロイヤリティ)で指数化されモスバーガーは飲食部門の3指標(期待、満足、品質)で1位に、他の3指標でも高い評価だった。カフェ部門でドトール(珈琲)が知覚品質、ロイヤリティ評価で1位だった。ロイヤリティとはリピート客をいう。