



ヤマダ会計NEWS 12月号

<加賀屋の「気働き」を学ぶ>

「プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選」で、33年連続1位に選ばれている加賀屋、接客が一流の旅館としてよく知られています。

その加賀屋の女将 小田真弓さんは、ある記事の中で次のように述べています。



「マニュアルを完璧に実行できても、接客としては60点止まりです。マニュアルはすべてのお客様に共通する接客の基本を記したもの。お客さまごとに、また場面によって、私たちがして差し上げるサービスの中身は違うのです。」

そして客室係には、「気働きをしなさい」と教育しているそうです。気働きとは「自分の気を働かせる＝自分で何ができるか意識し、細部への目配りを欠かさない」ということだそうです。マニュアルのとおりにはやっていだけでは、一流にはなれないということです。

どのような業種でも、形は違えども接客の機会は必ずあります。営業、提案、報告、電話応対等。私たち中小企業が勝ち残る為には、他社には無い優れた商品を持つことで差別化を図ることが必須ですが、商品(物)だけではなく、接客などのサービス(人)で差別化を図ることも十分可能だと思います。

接客力の向上は、マニュアルではなく、「自分の気を働かせる」習慣を身に付けさせることです。朝礼に訓練を取り入れて、習慣づけしていけば、今すぐに、しかも無料でできることです。

経営には「打つ手は無限」にあります。加賀屋の「気働き」、是非参考にして下さい。

(代表 山田義之)

「脳の活性化」で年末を乗り切る！

師走に入り、多忙な日が続きますね。1分1秒も惜しい！と思いがちですが、1日は24時間でそれ以上増えることはありません。てきぱきと効率よく仕事ができる「脳力」がほしいなあ、と思いませんか？

脳神経外科医の築山節(ツキヤマ 節)氏によると、脳を活性化させるには「朝の過ごし方」、とりわけ始業前の朝2時間がポイントなのだそう。以下にご紹介したいと思います。

①太陽の光を浴びる

体だけでなく、脳も眠りから起こす(覚醒させる)。



②手を動かす

朝食作り、部屋や机上の片付け、身支度等の簡単な作業が、覚醒した脳の準備体操になる。

③口を動かす

朝の挨拶に加え、家族や同僚と「雑談」することで、脳の処理回転数が上がる。仕事の話ではなく、「雑談」程度が良い。

④足を動かす

散歩をすることで、脳全体に血液を送ることができる。また、目で見たこと足で感じたことが刺激となり、脳の活動量が上がる。

朝の気温がぐっと下がり、なかなか布団から出られない季節。ちょっと大変ですが、早寝早起きをして実践してみませんか？「脳力」アップして、師走の多忙な時期を乗り切りましょう！

(深田紗枝子)

欠格要件に注意！許可を取り消されないためのポイント

建設業許可や産業廃棄物の収集運搬業許可など、行政庁からの許可は、様々な業種に数多く存在します。どれも会社※1の業務を行う為に無くてはならないものです。 ※1:個人事業者も含まれます。以下同じ。

その許可が「欠格要件」によって取り消しになってしまい、会社の業務が成り立たなくなってしまうという深刻なケースが時折発生しています。「欠格要件」は、多くの許可に共通した内容となっていますので、許可をお持ちの会社は日頃から気を付けておきましょう。また、これから許可取得を検討している会社も許可取得が不可能にならないよう参考にして下さい。以下に具体例と併せてご紹介します。

《欠格要件①》

会社の役員等※2の中に、刑事裁判で禁固刑や懲役刑の判決を受けた者や、現実に刑の執行を受け終わった日から5年を経過していない者がいる。

☆執行猶予判決が確定しても、欠格要件に該当します。

(例)酒気帯び運転などにより、道路交通法違反を犯した。交通事故を起こし、業務上過失致傷罪の懲役判決を受けた。

《欠格要件②》

会社の役員等※2の中に、傷害罪や脅迫罪などの刑法上の罪を犯して、罰金刑の判決を受け、罰金を納めた日から5年を経過しない者がいる。

☆スピード違反の罰金は欠格要件に該当しません。

(例)酒席での口論の末、相手に対してケガを負わせ、傷害罪による罰金刑の判決を受けた。

※2:非常勤の役員、あるいは役員に準ずる業務執行者(支店長等)を含みます。

これらの欠格要件のポイントは、常勤・非常勤の別に関わらず、**誰か1人でも該当すると、会社の許可が取り消しになってしまう点**です。

要件に該当してしまった後では、取り消しを防ぐ手だてはありません！**役員や経営幹部の方は、欠格要件に該当する犯罪を起こさないよう、私生活においても十分注意していただき、許可を維持して下さい。**

なお、**許可の維持については、定期的な更新申請や現在の会社内容に即した変更の届出など、手続きが漏れなく行われている事も重要**です。ヤマダ会計では、行政書士による許可申請代行業務を行っております。許可が必要な方、申請手続や届出でお困りの方はぜひご相談下さい。(行政書士 島田周一)

今さら聞けない“経済用語”【タックスヘイブン】

法人税などの税率を意図的に低く設定、もしくは無税にしている国や地域のこと。ケイマン諸島やモナコなどが代表的で租税回避地とも呼ばれる。企業や個人がこれらの地域にペーパーカンパニーや銀行口座を作り、資産を移すことで支払う税額を圧縮できる。脱税やマネーロンダリングの温床ともなっており、日本では1978年に「タックスヘイブン対策税制」を導入しているが、法人税率など現状に即した見直しも求められている。

質問・疑問は、各担当者までご連絡ください。