

第59号

編集・発行 (財)滋賀県生活衛生営業指導センター

安全・安心の目印

理容店・美容店・クリーニング店  
のお店選びはSマーク登録店で!



厚生労働大臣認可

標準営業約款制度「Sマーク」は、消費者の皆さまにご利用いただく際の安全・安心の目印です。

# 生衛しが

大津市打出浜 13-22 TEL 077-524-2311 URL <http://www.shigalife.or.jp/> E-mail [shigacenter@seiei.or.jp](mailto:shigacenter@seiei.or.jp)

## 顧客の心をつかむ小企業経営

### 感動創造経営

日本政策金融公庫 大津支店 国民生活事業統轄 多田久俊

市場にもと情報が溢れ、消費の成熟化が進んでいるといわれる現在。企業間競争が激しさを増し新規顧客の開拓が困難となる中で、中小企業が取るべき選択肢の一つは、自社の商品・サービスを継続的に利用する顧客すなわち自社のファンを獲得することです。そのためには、顧客の期待を上回る商品等をクオリティーの高いプロセスを通じて提供し、顧客の心を動かすほどの満足、いわば「感動」をもたらすことが重要なカギを握ります。

人は、自分の期待が良い方向に裏切られたとき、驚いたり、楽しい気分になったり、満足感を得たりするものです。様々な工夫によって顧客の期待を超えるプラスアルファを生み出せば、顧客の心をつかみ固定客の確保へとつなげることができます。感動は、顧客と触れ合い、交流を深めていく中で生まれていくものです。「感動創造経営」の実現は、決して特別なことではありません。飲食店や理容・美容業等、消費者にとって身近な存在である生活衛生営業ほど有効な取組といえます。「感動創造経営」を実現するためのポイントについて具体的に考えてみます。

#### 1 感動創造経営とは何か

①ファンの獲得がもたらす4つのメリット

消費の成熟化が進む中で中小企業はどのような経営戦略をとるべきなのか。答えの一つとして、リピーターの確保、言い換えれば自社のファンを獲

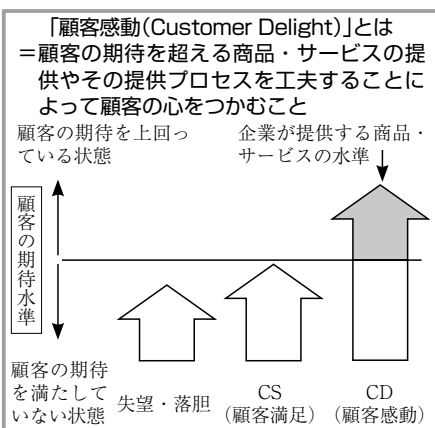
得することがあります。企業はファンの獲得によって4つのメリットを手にすることが出来ます。第1は、購買機会の増加です。ファンとなった顧客は、気に入った商品を何度も繰り返し購入してくれます。一般の顧客に比べて購買頻度が多く購入単価も高いといわれます。同時に他の商品も併せて購入するクロスセリング機会の増加も期待できます。第2は、コストの削減です。新規顧客の開拓は自社や自社の商品を知ってもらうために広告や営業にかなりのコストがかかりますが、既存顧客は自社のことを既に認知しているのでマーケティングコストはそれほど必要ではありません。第3は、口コミ効果です。ファンとなった顧客は、口コミによって自社の評判を伝えそれに賛同した人を紹介してくれます。第4に、有益な情報を収集できることです。ファンとなった顧客は、気に入った商品等を提供する企業に対して様々な意見や情報を発する傾向が見られます。ファンとのコミュニケーションを深め有益な情報を集めることで、新たな商品等の開発や改善が容易になります。

#### ②顧客感動の実現でファンの獲得を目指す

中小企業がファンを獲得するには顧客満足(CS)が必要です。顧客満足とは、顧客が求めたり期待したりすることを把握しそれに忠実に応えていくということです。一方で、顧客満足を實現したからといって、ファンを獲得できるとは限らないという指摘があり

ます。消費者の前にはすでに数え切れないほどの選択肢が並び、インターネットで様々な情報入手できます。品質が同じレベルの競合商品が市場に現れると、顧客の心がそちらに移ってしまうおそれが大きいからです。

そこで求められるのが「感動創造経営」です。ここでいう感動(CD)とは、いわゆる顧客感動のことです。「顧客が事前に期待する水準を上回る商品等を提供したり、提供プロセスの付加価値を高めたりすることで、顧客の心を動かした状態」ということです。「感動創造経営」とは、商品等やその提供プロセスの付加価値を向上させることで、顧客に高い満足を与え彼らの心をつかみ取り組みなのです。併せて、顧客の感情が期待水準を下回った状態を「失望・落胆」とし、期待水準どおりの状態を「顧客満足」と位置付けると次の図のように整理できます。



# 栄えある受賞 おめでとうございます

平成二十三年度の秋の叙勲で、食肉生活衛生同業組合の山村英二前理事長が旭日双光章を受章されました。厚生労働大臣・中央会理事長表彰式が平成二十三年十月二十六日にホテルニューオオタニで開催され次の方々が受賞されました。

## ◎秋の叙勲



旭日双光章

山村 英二 氏

滋賀県食肉生活衛生同業組合  
相談役（前理事長）

## ◎厚生労働大臣表彰

佐藤 良治 氏

滋賀県旅館ホテル生活衛生同業組合理事長

大倉 芳子 氏

滋賀県美容業生活衛生同業組合（前理事）

林 田 佐世子 氏

滋賀県すし商生活衛生同業組合理事長

## ◎（社）全国生活衛生同業組合中央会理事長表彰

米 谷 松 一 氏

滋賀県公衆浴場業生活衛生同業組合（前副理事長）

宇 野 臣 一 氏

（全理連推薦）

滋賀県理容生活衛生同業組合常任理事

## 2 感動創造経営を実現する3つのステップ

### ① 独自の商品・サービスを開発する

市場に競争相手がひしめく中で自社が選ばれるためには、他社にないアイデアにあふれた商品等を生み出し顧客の心をつかむことが必要になります。それは「課題解決型」と「価値創造型」で考えられます。

「課題解決型」は、顧客が抱えている問題に着目しそれを解決するという視点から商品やサービスを生み出すパターンです。日常の事業活動において、顧客の不満や悩み・業界の問題点などを見いだせるかがポイントになります。

もうひとつの「価値創造型」は、様々なアイデアをもとに独自の商品等を開発するパターンです。消費者のニーズは多種多様です。そこで、「自分が消費者だったら、どんなものが欲しいか」と考えてみたいと思うか、「家族や友人に薦められるか」という視点で検討します。そうして生まれたアイデアが市場にないものであれば、独自の商品等となります。

### ② 提供プロセスの付加価値を高める

商品等を開発した後、それらを顧客に提供するプロセスの付加価値を高めることも重要となります。

商品等の「提供前」にまずやるべきことは、店に足を運んでもらうために消費者の関心を引くことです。集客のための情報発信が大切です。商品等や自店の紹介はもろろんのこと、一般的な商品知識や使い方のアイデア、業界情報等も広く発信することで自店に対して興味を持ってもらい来店意欲を喚起することです。インターネットやチラシ、DM等誰でも気軽に情報を発信するツールが揃っています。これらをいかに使いこなすかが工夫のしどころとなります。商品等の「提供時」は、顧客感動を実現する最大のチャンスです。まず行うことは、顧客の期待水準がどこにあるのかを把握することです。一般の小売店のように不特定

多数の人を相手にする業態の場合には、顧客とのコミュニケーションの場を設けることが有効です。経営者が自ら売り場に立つて顧客の生の声を聞いたり、インターネット掲示板を開設して自由に意見を書き込めるようにする等様々な方法があります。次に、買う楽しみを演出することです。消費者は単にモノを買うだけでなく商品等自体とその提供プロセスの双方が生み出す価値を評価して買うのです。そして顧客感動を高めるのに欠かせないのが接客サービスの向上です。どんなに工夫を凝らしても接客に不満を感じると顧客は二度と店に来てくれないかもしれません。逆に接客の素晴らしさに心を打たれファンになるケースも少なくありません。

### ③アフターフォローを充実させる

商品等や提供プロセスに工夫を凝らし顧客の心をつかんだとしても油断は禁物です。いったん覚えた感動は時間の経過とともに薄くなってしまいます。それに顧客は数えきれないくらいの選択肢を持っています。他社の商品等へと心を移さないと限りません。顧客を自社のファンとしていくためには、アフターフォローの充実を図り顧客とのつながりを充実していかなければなりません。

そのためには、まず継続して顧客との接触の機会を設けることです。礼状を発送したり、定期的に案内を出したりする方法もあります。またクレームへの適切な対応が大切になってきます。クレームは顧客の要望の表れです。適切に対応すれば顧客ロイヤルティを確実に高めることができます。激しい競争が繰り広げられる成熟市場において中小企業が勝ち組となるには、経営者と従業員が力を合わせて顧客との結びつきを強くしていくほかありません。その第一歩として自社の顧客と正面から向き合ってみることに始めてはいかがでしょうか。（日本公庫総合研究所調査レポートをもとにまとめたものです）

# 生活衛生協会・指導センターの活動

- 4月28日 生衛業振興小委員会
- 5月31日 生活衛生協会理事会・通常総会、指導センター評議員会・理事会  
後継者育成支援協議会
- 6月 3日 平成23年度滋賀県生活衛生大会
- 6月16日 クリーニング師研修等受講促進関係者打合せ  
後継者育成支援事業「出前インターンシップ」打合せ
- 23日 出前インターンシップ（愛東中学校）協力：クリーニング組合
- 7月 4日 経営相談員会総会および感染症対策研修会
- 7月 7日 健康入浴推進事業運営協議会
- 8月 8日 県による公益法人に対する監査
- 22日 近畿ブロック経営指導員会（奈良市）
- 8月 5日 学校支援メニューフェアに参加（ピアザ淡海）  
日本政策金融公庫・各生衛組合事務局と生衛融資連絡協議会
- 24日 生活衛生経営改善資金特別融資審査委員会
- 26日 喫茶飲食業の災害時支援検討会  
受動喫煙防止対策検討会
- 9月12日 経営相談員および経営特別相談員研修会  
生衛業再生支援研修会「小企業の広報戦略」  
消費者コールセンター対策研修会
- 10月 2日（彦根）、11月20日（大津） クリーニング師研修
- 13日 大津市保健所との担当者連絡会
- 14日 生活衛生経営改善資金特別融資審査委員会
- 23日（彦根）、11月27日（大津） クリーニング業務従事者講習
- 15日 滋賀県生活衛生団体役員等名簿の発行
- 15～16日 おうみ 仕事体験フェスタに出店（草津市）協力：すし商組合
- 16日 大津市健康フェスティバルに出店（健康入浴のPR）協力：公衆浴場組合
- 10月～11月 標準営業約款の「Sマークってなんやねん」をFM滋賀で実施
- 7日 経営相談員会の宿泊研修（石川県）
- 16日 生衛貸付相談支援連絡協議会・税務研修会
- 12月 7日 生活衛生協会理事会、指導センター評議員会・理事会
- 5～6日 近畿ブロック経営指導員・事務職員会議および研修会（京都市）
- 13日 生活衛生経営改善資金特別融資審査委員会



10月15～16日おうみ仕事体験フェスタ  
(テクノカレッジ草津)

確定申告
国税庁

## ネットなら便利! 24時間 確定申告

- 確定申告書作成コーナーは24時間申告書の作成が可能です\*1
- e-Taxなら平成24年1月16日(月)～3月15日(木)まで24時間申告が可能です\*2

\*1 作成した申告書は印刷して郵送等でも提出できます    \*2 メンテナンス時間を除きます

電子証明書  
と  
ICカードリーダー

を準備して、  
e-Taxで所得額の  
確定申告をします。

最高4,000円の税額控除  
（所得割30%の軽減措置あり）

国税庁ホームページから電子申告

e-Tax作成コーナー ヘルプデスク

☎ 0570-015901

e-Taxの利用に際しては、開始届出書の提出、電子  
署名書の取得、申告書の作成、ICカードリーダーの  
購入などの事前準備が必要です。

所得税

2月16日(木)～3月15日(木)

贈与税

2月1日(水)～3月15日(木)

消費税・地方消費税 (個人事業主)

1月4日(水)～4月2日(月)

振替納付日

申告所得税 4月20日(金)    消費税・地方消費税(個人事業主) 4月25日(水)



# 後継者育成事業



クリーニング生活衛生組合の協力により

「出前インターンシップ」事業を開催

六月二十三日(木)東近江市立愛東中学校の二年生四十七名を対象に「出前インターンシップ」事業を開催しました。

最初に、当指導センターの谷本専務理事より「仕事と生衛業」について説明した後、西村理事長のあいさつに続き、前半第一部として片岡副理事長からクリーニング業に関する専門的知識や資格、その歴史についてお話ししていただき、第二部は、亀田専務理事に

よるカッターシャツを使つてのアイロン掛け・正式なたたみ方などの実演をしていただきました。後半は、寺本青年部長などから実際にハンカチやカッターシャツを使つてのアイロン掛けを体験してもらいました。

生徒たちに感想を聞いてみると、「そんなに難しくないだろうと思つていたが、結構難しかったのです」と思つた。「クリーニング業は、国家資格がないとできないなんて初めて知つた。」「服などを洗うのに、水を使わないことを初めて知つた。」「とても職場体験が大変そうに思えた。この出前事業を生かしたい。」等々、大変意義のある事業をおこなうことができました。



## 平成24年経済センサスー活動調査を実施します

- 平成24年2月に実施する経済センサスー活動調査は、全ての企業・事業所を対象に、全産業分野の経済活動を同一時点で網羅的に把握する我が国唯一の調査です。
- 調査の結果は、国の各種行政施策をはじめ、地域の産業振興や商店街の活性化などの地域行政のための基礎資料として利活用されます。
- 支社等のない事業所等には、調査員が直接伺い、調査票をお配りします。
- 支社等を有する企業には、国、都道府県及び市が民間事業者を通じて本社等に調査票を郵送します。
- 調査票は、平成24年1月末日までにお届けしますので、2月1日以降に提出してください。
- ◆調査の趣旨・必要性を御理解いただき、御回答をよろしくお願いいたします。

ビルくんとケイちゃん



平成24年

平成24年  
2月1日  
(水)

経済センサス  
活動調査

「経済の国勢調査」です。全国すべての企業・すべての事業所が対象です。

調査票は平成24年1月末日までにお届けします。2月1日以降に提出をお願いします。

- この調査は、統計法に基づく基幹統計調査で、調査票に記入して提出する義務があります。
- 提出された内容は統計作成の目的以外(税の資料など)には、絶対に使用しません。



# 生活衛生貸付のご案内

## ◆生活衛生改善貸付（衛経）について

	設備資金	運転資金
ご融資額（注1）	1,500万円以内	
ご返済期間（注2）（うち据置期間）	10年以内（2年以内）	7年以内（3年以内）
お借入金利（注3）	1.85%（平成23年12月9日現在）	
担保・保証人	不 要	

（注1）平成24年4月1日からは、1,000万円以内となります。

（注2）平成24年4月1日からは、設備資金7年以内、運転資金5年以内、据置期間6ヵ月以内となります。

（注3）利率は金融情勢によって変動いたしますので、お借入金利（固定）は、記載されている利率とは異なる場合があります。

※ 審査の結果、お客様のご希望に添えないことがあります。

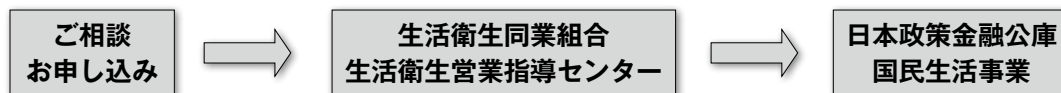
### ご利用いただける方

生活衛生同業組合の経営特別相談員（組合が設立されていない場合は生活衛生営業指導センターの経営指導員）が行う経営指導に基づいて生活衛生同業組合または生活衛生指導センターの長の推薦を受けた方

★推薦を受けるには、次の条件をすべて満たしていることが必要です。

- 1 営業許可等を受けている生活衛生関係業者であること。
- 2 常時使用する従業員が5人以下の法人または個人であること。ただし、家族従業員、パートを除く。
- 3 原則として6ヶ月以上、生活衛生同業組合等の経営指導を受けていること。
- 4 最近1年以上、同一地区で同一事業を営んでいること。
- 5 支払期限が到来している所得税、法人税、事業税または都道府県民税や市町村民税（均等割を含みます。）を原則として完納していること。

### ご利用の手続き



## ◆利率低減措置の取扱いが復活しました。!

平成23年12月12日から全ての設備資金の利率が2年間低減されます。なお、この措置の取扱いは平成24年3月31日までとなっていますのでご注意ください。

設備資金	
例) 一般貸付（基準利率）で4年返済の場合	例) 振興事業貸付（特利C）で4年返済の場合
利率	利率
2年間0.5% ↑ 金利引き下げ ↓ 年1.65%	2年間0.5% ↑ 金利引き下げ ↓ 年0.75%
年2.15%	年1.25% 年1.1%（事業計画書策定） 年0.6%（事業計画書策定）
2年 返済期間	2年 返済期間
※振興事業促進支援融資制度に係る事業計画書策定した上で生衛組合の確認を受けた場合は、さらに貸付利率が0.15%低減されます。	
※貸付期間が1年未満となる設備資金は対象となりません。	

詳しくは、(財) 滋賀県生活衛生営業指導センターへお問い合わせ下さい。

TEL : 077-524-2311

## 研修会等のお知らせ

### ◆平成23年度巡回相談・支部研修会

主催 財団法人滋賀県生活衛生営業指導センター  
滋賀県生活衛生営業経営相談員会

次の7会場において経営および税務研修を実施します。また、研修終了後、個別に税理士による税務相談、中小企業診断士による経営相談、経営指導員による融資相談等ができますのでぜひご活用ください。

#### 1 研修会

- ①「不安の多い経営環境をリスク管理により乗り越えよう」 講師：中小企業診断士  
②「平成23年税制改正について」 講師：指導センター顧問税理士

#### 2 研修・相談日程

日 程	時 間	会 場	共催支部
H24. 1 .23(月)	10:00~12:00	旧東近江保健所八幡別館 (旧八幡保健所)	八幡支部
H24. 1 .30(月)	10:10~12:00	ビバシティ彦根2階研修室	彦根支部
H24. 2 . 6(月)	10:00~12:00	八日市商工会議所	八日市支部
	14:30~16:30	甲賀保健所	甲賀支部
H24. 2 . 7(火)	10:00~12:00	栗東市商工会 (手原駅前)	草津支部
H24. 2 .13(月)	10:00~12:00	大津市保健所	大津支部
H24. 2 .27(月)	10:30~12:30	長浜保健所	長浜支部

※個別相談の担当者 税務相談 (指導センター顧問税理士) 経営相談 (中小企業診断士)  
融資相談 (指導センター経営指導員)

### ◆生活衛生営業振興事業 (指導センター共催)

#### 旅館ホテル生活衛生同業組合

「旅館・ホテル経営の基本を学ぼう！」

講師：京都大学大学院経営管理研究部経営研究センター  
准教授 前川 佳一 氏

日時：平成24年2月10日 (金) 15:30~

場所：グリーンホテルYes 近江八幡  
近江八幡市中村町21-6

#### クリーニング生活衛生同業組合

「近年のアパレル事情について」

講師：小泉アパレル株式会社  
生産管理室参与 橋本 賢一 氏

日時：平成24年3月18日 (日) 13:30~

場所：ピアザ淡海205会議室  
大津市におの浜一丁目1-20

#### すし商生活衛生同業組合

##### 第3回研修会「新メニューの開発」(仮題)

講師：未定

日時：平成24年2月頃

場所：未定



## 生活衛生同業組合への加入を呼びかけましょう！

生活衛生同業組合は、「生活衛生関係営業の運営の適正化及び振興に関する法律」に基づいて、滋賀県知事の認可を受けて設立されており、加入により色々な恩恵が受けられます。

組合加入のメリット

1. 日本政策金融公庫の融資が有利な条件で (低金利、返済期間、借入金額等) 利用できます。
2. 経営、税務、労務、衛生などの経営相談が受けられます。
3. 研修会、講習会等に参加して色々な知識の習得ができます。
4. 行政や業界情報が迅速に入手できます。
5. 組合が実施する事業や行事に参加できます。