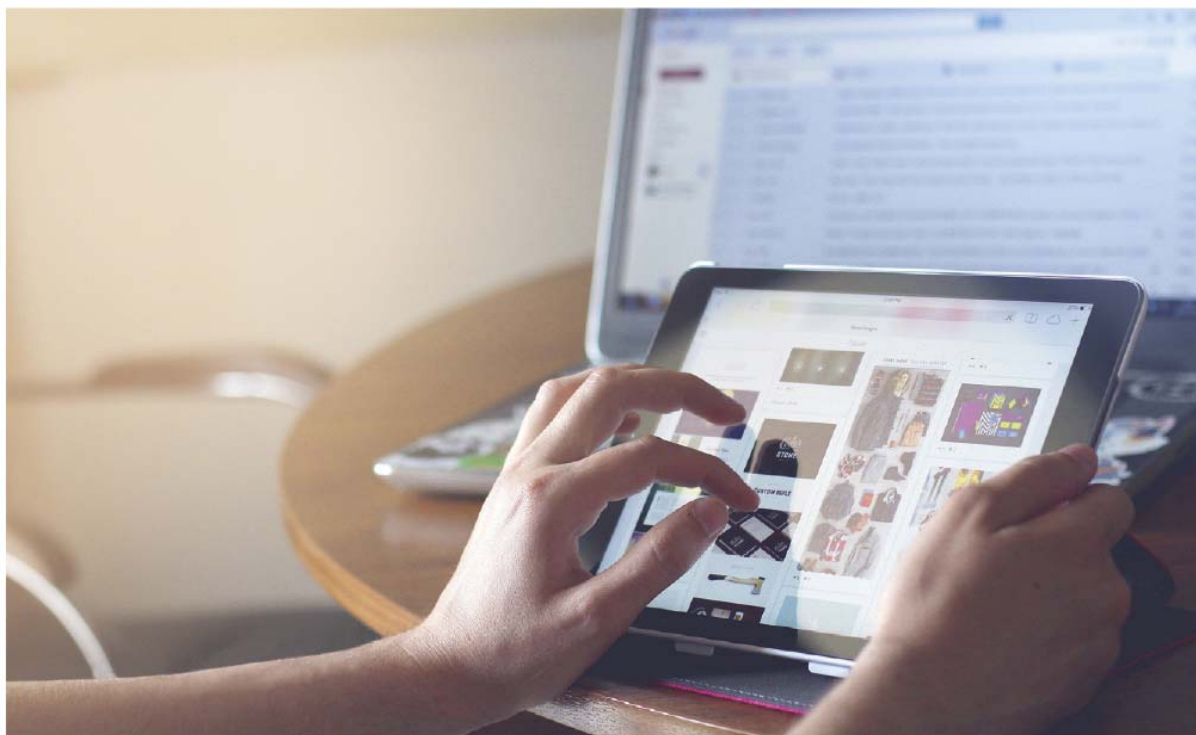


社長のマネジメントをサポート

経営管理マガジン

7

July
2018



02 経営TOPICS

購買率UPや離脱率低下を叶える WEB接客ツールとは？

03 データで見る経営

人手不足解消&生産性向上が
ロボットの導入で叶う!?

04 税務・会計2分セミナー

財務会計・税務会計・管理会計の
違いとは？
～会計にまつわる基礎知識～

05 労務ワンポイントコラム

『ストレスチェック』の実施義務
～そもそもストレスって何？～

06 社長が知っておきたい法務講座

もし冤罪事件で逮捕されたら
……身体拘束はいつまで受ける？

07 増客・増収のヒント

宅配サービスを導入して
売上アップを実現!?

08 経営なんでもQ&A

取引先への謝罪
効果的な心理テクニックはある？

問い合わせ：永井孝幸税理士事務所
住所：岐阜県各務原市那加桐野外二ヶ所大字
入会地6番地4 エステイタスKN-6 101号
フリーダイヤル 0120-016-555
TEL：058-380-6336

購買率UPや 離脱率低下を叶える WEB接客ツールとは？

2018年4月、経済産業省は『平成29年度我が国におけるデータ駆動型社会に係る基盤整備（電子商取引に関する市場調査）』を発表。2010年に約7.7兆円だった日本国内のBtoC-EC（消費者向け電子商取引）の市場規模は年々増加し、2017年には前年比9.1%増の約16.5兆円となりました。なお、市場規模拡大の要因の一つとして“WEB接客ツール”が考えられています。では、“WEB接客ツール”とは、一体どのようなサービスなのでしょうか？

WEB接客ツールは 大きく分けて2種類！

おすすめの商品やクーポンなど、ユーザーごとに異なるキャンペーンや情報を提供することでCVR（購入率）を高めるツールのことを“WEB接客ツール”といいます。主に以下の2種類に分けられ、それぞれ画面上に必要な情報を表示させることで、ユーザーの購入意欲を高めます。

【チャット型】

“お気軽にお問い合わせください”などのメッセージとともに、チャットツールを画面右下などに表示。オペレーターがリアルタイムで対応することで、WEBページからの離脱を防止できます。また、問い合わせフォームと異なり、即座に回答が得られることによって顧客満足度の向上にも繋がります。

【ポップアップ型】

ユーザーの属性・閲覧履歴・購入履歴・利用媒体・滞在時間などをリアルタイムで分析。最適なタイミングで、購入に結びつく可能性の高いクーポンや情報を画面に表示します。

例) 初回訪問ユーザーには『初回割引30%OFF』のクーポンを表示。閲覧時間5分以上のユーザーには『この商品を50人が見えています』など商品閲覧員数をポップアップさせて購入を後押しするなど。

導入によってCVRが 2.5倍に!?

2017年3月、導入サイトの解析売上金額が5,000億円※1に上る『KARTE（カルテ）』が発表した『データで振り返るKARTEの1年 2017』によると、KARTEによるアクション・接客により、ECサイトでのCVR（購入率）が2.5倍となった例もあるようです。

また、1,000サイト以上の導入実績を誇る『Flipdesk（フリップデスク）』では、顧客単価が35%増、離脱率が40%低下した事例もあります。

EC系企業以外にも人材・金融・旅行・保険など、さまざまな業種で活用されているWEB接客ツール。「サイトのCVRや購入単価を上げたい」「集客の効率化を図りたい」など自社サイトでお悩みのことがあれば、導入を検討してみるのもよいかもしれません。

※1 2016年の提供開始から2017年2月までの実績から算出した年間換算額。



人手不足解消&生産性向上が ロボットの導入で叶う!?

これまで、自動車産業や電子機器産業で導入されることが多かったロボットシステム。しかしテクノロジーの進化によって、低コスト化や小型化など様々なニーズに応えたロボットが登場。近年では、中小企業でも導入を進める動きがあるようです。今回は、経済産業省の調査結果をもとに食品製造業の現状とロボット導入効果を見ていきます。

食品製造業は 人手不足が深刻!?

経済産業省北海道経済産業局が2018年4月に発表した『「食品製造業へのロボット導入の促進」に関する調査報告書～食料品製造業の生産性向上に向けて～』によると、製造業全体のGDPに占める“食料品”の割合は約13%で、製造業では1位。さらに、製造業全体の従業員数に占める“食料品製造業”の割合も15%と、こちらも製造業の中で1位となっています。

しかし、人手不足に関して尋ねたところ、回答に応じた565の企業のうち、39.4%が『深刻』、46.3%が『なんとかやっつけていける程度』と回答しました。

なお、2017年の製造業全体におけるロボットの国内出荷台数や出荷金額に占める食品分野のシェアは、出荷台数が2%、出荷金額が2.6%です。では、仮に食品製造業界でロボットを導入した場合、どのようなメリットが考えられるのでしょうか？

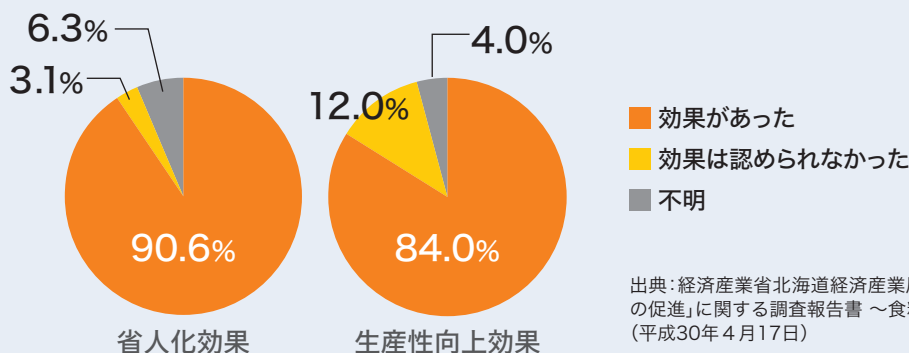
ロボット導入で 省人化&生産性向上を!

同調査にて、実際に人手不足対策としてロボットを導入した企業に対し導入効果を尋ねたところ、『省人化効果が認められた』と答えた企業は90.6%、『生産性が向上した』と答えた企業も84.0%に上りました。

なお、生産工程別の人員の分布を見てみると、多くの人員を要している工程である『原料処理』『食品製造・加工』『包装・充填』が、機械化が進んでいる上位3工程です。そのため、今後もロボットを導入できる余地があるといえるでしょう。

ロボットの導入に関しては、相談窓口の設置や導入支援を行っている都道府県もあるようです。人手不足の解消や生産性の向上が期待できるロボットの導入。ぜひ検討してみてはいかがでしょうか。

ロボットの導入効果【導入理由：人手不足対策】



出典：経済産業省北海道経済産業局『「食品製造業へのロボット導入の促進」に関する調査報告書～食料品製造業の生産性向上に向けて～』（平成30年4月17日）

財務会計・税務会計・管理会計の違いとは? ~会計にまつわる基礎知識~

『財務会計』『税務会計』『管理会計』。どれも同じような響きの用語ですが、それぞれ異なる会計分野を表しており、“会計の目的・用途”が大きく異なります。今回は『会計にまつわる基礎知識』と題し、これらの会計分野について各用語の違いや基本的概要などをご説明します。

財務会計とは?

株主・銀行・取引先など外部の利害関係者に対して、会社の適正な経営成績や財政状態を報告することを目的とした会計です。

基本的に、利益を『収益-費用』で算出し、利害関係者へ開示する損益計算書(※1)、貸借対照表(※2)、キャッシュ・フロー計算書(※3)などの財務諸表を作成します。外部への報告が目的であるため、日本国内または国際ルールに基づき作成しなければなりません。

税務会計とは?

国や地方公共団体に対して、税金の計算について正しい申告をすることを目的とした会計です。基本的に、所得を『益金-損金』で算出し、税務申告のための決算書を作成します。

会社や個人事業の成果をもとに税金の金額を計算して国などに申告するため、“外部の利害関係者に報告する”という点では財務会計の一種であるといえます。ただし、会計の目的の違いから、財務会計は“利益の計上”、税務会計は“損金の計上”を保守的とする考え方がベースになります。そのため、“導き出される数字が必ずしも一致するわけではない”ということを念頭に置いておきましょう。

管理会計とは?

財務会計や税務会計とは異なり、会社内部で閲覧・分析するための会計です。一般的に管理会

計をもとに“事業計画書”や“中期経営計画書”などを作成するため、経営方針や事業計画を決める重要な判断材料になりうる会計といえるでしょう。

また、業績評価や目標管理、人事考課などの資料として用いられることもあります。

あくまで社内で利用するため、基本的にその作成方法に規定や制限はありません。レポート式が多いようですが、その作成目的を明確にし、社内での作成方法を定めておくとい良いでしょう。

外部向けor内部向けで 作成内容が大きく異なる!

以上のように、財務会計は『利害関係者への財務状況の開示』、税務会計は『税務申告』、管理会計は『経営分析や管理』と、それぞれの目的や用途が異なります。

また、外部向け会計の財務会計と税務会計は、必ず一定のルールに則り会計情報を作成する必要がありますが、内部向け会計の管理会計にルールはありません。そのため、財務会計などを利用し、作成目的に合わせた“経営者が確認したい指標”などを反映させるとい良いでしょう。

※1 別名PL(Profit & Loss Statementの略)。一会計期間における会社の収益とコストの状態(売上総利益・営業利益・経常利益・税引前当期純利益・当期純利益)を示す決算書のこと。

※2 別名BS(Balance Sheetの略)。会計上の期末における会社の財務状態(資産・負債・純資産)を示す決算書のこと。

※3 一会計期間における会社の現金の流れ(キャッシュ・インとキャッシュ・アウト)を示す書類のこと。