

第5次産業のすすめ！

第1次産業は農業など、第2次産業は自動車メーカーなどの製造業、第3次産業はサービス業、そして第4次産業はNETなどのIT産業です。さて、第5次産業とは何でしょうか？先日、ある経営者団体のセミナーで、元スターバックスコーヒージャパンの代表だった岩田氏の話聞くことができましたので、ご紹介いたします。

彼が言う第5次産業は「人の心を打つ産業」だそうです。スターバックスのほかに例を挙げるとディズニーランドとのことです。納得がいくような気がします。

この二つの企業の共通点は、社員教育が徹底しているということです。スターバックスは年間4000回の研修、ディズニーランドもそれに劣らぬくらいの社員研修、アルバイト研修を行います。そこで、何を教えるのか？

スターバックスには、業務マニュアルは無いそうです。コーヒーの入れ方などは全部実践で。他に、「私たちが果たさなければならないことは、お客様が喜ぶこと」、そのためには、マニュアルはいらないのだそうです。

いくつか事例をご紹介します。

① お店の前で、交通事故が起きたそうです。そこには、動揺した表情の方がいる。スターバックスのアルバイトが、コーヒーをお持ちし、「どうぞ、お座りになってコーヒーでもいかがですか？」もちろんお金をいただくことはしません。

② ある病気の高校生は、スターバックスのドーナツ(?)がとても好きで、いつも食べにきてくれるそうです。しかし、ある日、どうしても体調がすぐれないので、お店に寄れないとの連絡。でも、食べたい。アルバイトが、彼女が乗ってくる電車を駅で待って、彼女に届けました。そのお礼の手紙が彼女の父親から、岩田氏のところに届いたそうです。彼女が亡くなった後に。

次はディズニーランドでの出来事です。

ある夫婦がディズニーランドのレストランで、「お子様ランチ」を頼みました。アルバイトは、「大人の方は注文できないんですよ」と答えました。それに対してその夫婦は、「実は子供が亡くなりました。生きているときに、『ディズニーランドのランチを一緒に食べようね』と約束していたんです」と話しました。それを聞いたアルバイトは「分かりました。ご用意させていただきます」とお子様ランチを運んでくれたということです。

人の心を打つこと、感動していただくこと、それらが新しい時代のサービス業に求められているとしたら、経営者も見逃すことはできません。

スターバックスコーヒージャパンの業績は、この業界では最高クラスで、経常利益は100億円を超えました。経常利益からみた、この5年間の平均成長率は7.5%です。一方のディズニーランドも右肩上がり、経常利益が800億円を超えたのです。

両社の共通点は経営の絶対的な根幹が一緒ということです。「お客様に感動を与え、幸せを提供する」という企業ポリシーの素晴らしさです。

最近叫ばれる、CSR(企業の社会的責任)、これを全うして高成長を続ける、スターバックスとディズニーランドを運営するオリエンタルランド、これこそ誇れる企業モデルではないでしょうか？

もう一つの共通点は、どちらもアメリカ生まれだということです。アメリカ生まれのハンバーガー社もあります。下請け業者による賞味期限切れの肉で信用を落とし、売り上げが25%ダウンしたこの企業とはどこが違うのでしょうか？

ちなみに、岩田氏曰く、そのハンバーガー社から社長になってほしいといわれたら、断ったでしょうね！

時流を読む

リスクに対する感性が高まれば、自ずと時代の「先」を読む力が備わってきます。最新ニュースをリスクマネジメントの視点で分析し、今後の展開や社会への影響を予想してみましょう。

公益通報者保護 申し立て 「たかの友梨」従業員

エステティックサロン「たかの友梨ビューティクリニック」の仙台店の女性従業員が、残業代を減額されたなどの問題を労働基準監督署に申告した行為を会社側が非難したのは公益通報者保護法などに違反するとして、厚生労働省に申し立てをした。女性が所属する労働組合が東京都内で記者会見して明らかにした。

会見などによると、経営する不二ビューティの高野友梨社長が、仙台店の従業員を集め、女性が労基署に申告したことなどを非難。高野氏はその際「暴き出したりなんかして会社をつぶしてもいいの」と述べたという。女性は2時間半にわたり威圧的行為を受け、翌日から精神的ショックなどで出勤できなくなったと主張している。

法人税、赤字企業の負担増 事業税 外形課税 倍以上に

政府・与党は赤字の大企業の税負担を増やす検討に入る。外形標準課税の割合を2015年度から2倍以上に増やす。代わりに黒字企業の税金を減らす。対象になる法人事業税の総額は変えず、負担の内訳を赤字企業は重く、黒字企業は軽くする。企業が利益を増やすと得をする仕組みにする。

政府は法人税の実効税率を現在の約35%から数年の間に20%台まで下げる方針だ。外形標準課税の割合が2倍になれば、1.5%分(約7500億円)の引き下げが望める。外形標準課税は04年度、資本金1億円超の大企業を対象として導入された。法人事業税のうち、約0.6兆円が給与の総額や利子の支払額をもとに税額を決める外形標準課税になっている。

外形標準課税がひろがれば、収益の高い企業は税負担が減るため、投資の拡大などの効果が期待できる。赤字企業にとっては、できるだけ早く黒字に転じようとする意欲が高まるとみられる。一方で、外形標準課税は給与総額が増えるほど課税額が増えるため、企業が給与を増やしにくくなるとの指摘もある。

政府・与党は法人実効税率を数年で約6%下げる目標に向け、財源を確保するための改革を段階的に進めていく方針だ。

子会社管理 迫られる強化 改正会社法、施行へ 親会社の監督責任明確に

上場企業にとって子会社の企業統治(コーポレートガバナンス)の重要性が増してきた。親会社に比べて株主や社外取締役の監督機能が弱く“死角”になって問題が起きやすい面があるためだ。

上場している親会社と、その完全子会社では企業統治に大きな違いがある。上場企業は株主総会に備えて想定問答集をつくる。株主への説明責任を果たそうとすることが経営の自己チェックになる。一方、完全子会社の株主は親会社だけ。社長同士が同期入社である場合などは親会社が遠慮がちになり、監督機能が及びにくい。社外取締役も選任しないことが一般的だ。

では子会社統治を強化するにはどうしたらいいのか。親子の統合で会社の壁をなくすことは対策の一つといえる。ただ組織をひとつにするだけでガバナンスが実現するわけではない。統合以外の対策として、子会社に親会社以外から社外取締役をあえて招く方法もある。

来春施行見込みの改正会社法も子会社統治の強化を求めている。①親会社関係者を社外監査役や社外取締役と認めない。②子会社の内部統制を構築する義務規定を法律本体に格上げする③親会社株主が子会社役員の実効責任を追及できる――の3点に対応する必要がある。

本コーナーは、(株)日本アルマック/日本リスクマネジメント・プロフェッショナル協会共催セミナー「全国リスクマネジメント研究会」の内容を編集したもので、日経新聞の記事によるものです。セミナーの概要、参加申込方法等については、お気軽にお問い合わせください。

<発行>

日本リスクマネジメント・プロフェッショナル協会

〒101-0038

東京都千代田区神田美倉町10共同ビル2F 27号

(株)日本アルマック内

TEL:03-5297-1242 FAX:03-5297-1244

URL:http://www.almac.co.jp

<製作>

株式会社日本アルマック

〒101-0038

東京都千代田区神田美倉町10共同ビル2F 27号

TEL:03-5297-1241 FAX:03-5297-1244

URL:http://www.almac.co.jp

※ご意見・ご要望は上記までお寄せください。