社長のマネジメントをサポート

経営管理マガジン

5
May
2018

02 経営TOPICS

採用や商品開発にもAIを導入!?
―企業での活用実例―

03 データで見る経営

スウェーデンの電子決済率が98%に!
日本の電子マネーの行方とは？

04 税務・会計2分セミナー

決算日から２か月以内！
税務申告の初歩講座

05 労務ワンポイントコラム

就業規則に定めていないと、
懲戒解雇は適用できない!?

06 社長が知っておきたい法務講座

“医師法”に“あはき法”
……整骨院や鍼灸院には、
さまざまな広告規制があった！

07 増客・増収のヒント

顧客満足度UPを狙う！
顧客の期待値を管理する方法とは？

08 経営なんでもQ&A

“無期転換ルール”ってどんなもの？

つながりを大切にする 次世代の会計事務所
あしたの会計事務所 株式会社
（白根裕也税理士・公認会計士事務所）

〒110-0016 東京都台東区台東４-13-20 ハクセンビル４階
tel：03-6231-7314／main　03-4571-0519／office
fax：03-6735-4608
URL：http://ashitak.com/
あした 会計　検索

本誌掲載記事の無断転載を禁じます

採用や商品開発にもAIを導入!?
―企業での活用実例―

プロ棋士に勝利したり、医師がわからなかった病名を発見するなど、AI（人工知能）の活躍が話題となっています。これまで、AIの導入は大手企業やITベンチャー企業がメインでしたが、徐々にAIを導入する中小企業も増えてきています。今回は、いくつかのAI導入事例をご紹介し、企業における導入のメリットを考察していきます。

書類選考や一次面接にAIを導入する会社も!

昨年10月、サッポロホールディングス株式会社が2019年度新卒採用の書類選考をAIで実施することが明らかになりました。これにより、書類選考にかかっていた約600時間を４割削減できる見込みだといいます。同社は、削減した時間を書類選考通過者の面接などに活用し、採用判断精度の向上に役立てる意向です。

また、場所を選ばず24時間365日面接することができる、世界初のAI面接サービス『SHaiN（シャイン）』も注目が高まっています。このサービスは、60～90分かけて柔軟性や計画力、理解力、好感度など職務に必要なさまざまなデータを収集し、科学的に評価を行います。そのため、客観性の欠如や評価のバラつきがなく、採用基準を統一化することができるのです。

商品や顔認識システムでリピーター続出!?

東京・港区にあるラーメン店『鶏ポタラーメンTHANK（サンク）大門店』では、人件費や店舗オペレーションの効率を考え、ロボットAI（クラウド型“顧客おもてなしサービス”）を導入しました。ロボットがスタッフの代わりに来店客の顔を認識し、来店回数に合わせてトッピングのサービスなどを提供。常連客の増加が見込まれています。

また、ファッションブランドのGUでは、電子タグを使ったセルフレジを導入。商品をレジ下部のボックスに入れると、電子タグが読み取られ、合計金額が画面に表示されます。これにより清算時間が従来の３分の1に削減され、来店客にも好評です。

SNSの投稿を自動で抽出＆分析

大手飲料メーカーであるキリン株式会社や日本コカ・コーラ株式会社では、商品開発やマーケティング戦略にAIを活用しています。SNSに投稿された自社商品の画像をAIが抽出し、映りこんだ背景などから消費シーンを解析。レポート作成までを手掛けることが可能です。

また、昨年12月にはAIが開発した商品『トッポ＜カラマンシー味＞』が株式会社ロッテより数量限定で発売され、話題となりました。“カラマンシー”とは、東南アジアで有名な柑橘で、爽やかでスパイシーな香りと強い酸味が特徴です。AIが膨大なデータから素材や味を分析し、人気となる可能性の高いチョコレート向けの素材を導き出したといいます。

SNSに投稿された膨大なデータはAIでないと抽出・分析が難しいでしょう。AIを活用することで新たな商品やサービスの開発に役立てることができるかもしれません。

スウェーデンの電子決済率が98%に！日本の電子マネーの行方とは？

昨年、スウェーデンの電子決済率が98%に達したことが明らかになりました。現在、世界中でキャッシュレス化の動きが高まっていますが、日本でも今後この動きが広まってくるのでしょうか？　日本銀行のデータをもとに、日本の電子マネーの現状と未来を探っていきましょう。

日本の電子マネー決済金額は5兆円超え！

2018年2月28日、日本銀行より最新の『決済動向』が発表されました。この調査では、プリペイド方式のIC型電子マネー（※1）を対象に、発行枚数・決済件数・決済金額などの数値が示されています。今回は2016年1月29日に発表された同調査と合わせて、2013～2017年の電子マネー使用率の推移を見ていきます。

調査によると、2013年の電子マネー発行枚数は2億2,181万枚で、以降2年連続で約15%増。2016年には発行枚数が3億2,862万枚となり、2017年には、さらに9%増の3億5,833万枚が発行されました。決済件数については、32億9,400万件だった2013年から年々増加し、2017年では54億2,300万件と2013年の2倍に迫る件数となっています。

また、電子マネーの決済金額も年々急速に増加しています。2013年の時点ですでに3兆1,355億円でしたが、2014年には4兆円を超え、2017年の決済金額は5兆1,994億円となりました。なお、1件あたりの決済金額は950～1,000円と5年間を通してほぼ変動がありません。つまり、1回あたりの電子マネー利用金額が増えたのではなく、単純に電子マネーを利用する人や回数が増えたといえるでしょう。

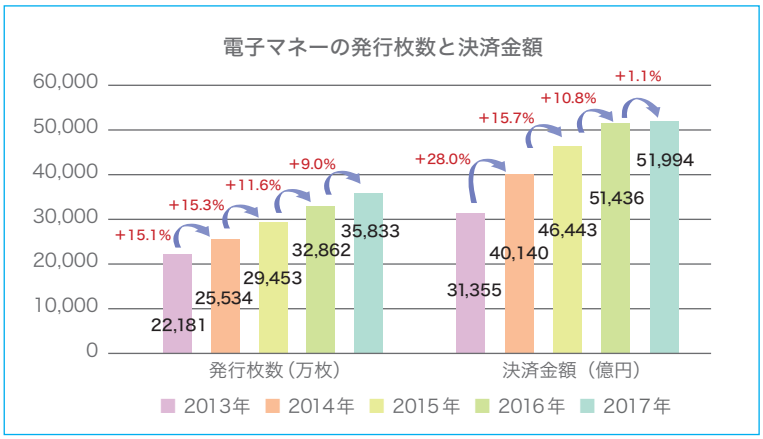
キャッシュレス化が業務効率化を実現!?

次に、電子決済率が98%を超えたスウェーデンを例に、キャッシュレス化について見ていきます。

スウェーデンでは、6つの銀行が共同で立ち上げた『スウィッシュ』という電子通貨が主流で、国民の半数以上が使用しているといわれています。また、国内の銀行1,600店舗のうち、900店舗では現金を置いていません。さらに“現金お断り”の飲食店やミュージアムもあるのです。

このようなキャッシュレス化の効果としては、紙幣や硬貨を数えるための人件費や手間の削減、衛生面の向上に加え、強盗などの犯罪も減少したといいます。

スウェーデンでは、銀行が主導となって電子マネーを普及させました。また、それを後押しするように、資金決済の透明化や脱税防止などを目的として、政府もキャッシュレス化を促進させていったようです。日本でも、今後ますます電子マネー使用率が高まっていくでしょう。現在、決済方法を現金のみとしている企業においては、電子マネーの導入を検討してみてはいかがでしょうか。



※1　楽天Edy、鉄道会社などが発行する交通系IC型電子マネー（SUGOCA、ICOCA、PASMO、Suica、Kitaca）、小売流通企業が発行する流通系IC型電子マネー（WAON、nanaco）から提供されたデータを集計。交通系については、乗車や乗車券購入に利用されたものは除く。

出典：日本銀行『決済動向』
（2016年1月29日・2018年2月28日発表）

決算日から2か月以内！税務申告の初歩講座

国税庁の統計によると、1年間のうち3月を決算月とする会社が最も多いようです。なお、決算を行った後には、その決算書をもとに法人税や消費税などを計算・申告する“税務申告”を行わなくてはなりません。今回は、この税務申告について、基本的な概要をご説明します。

税務申告は決算日から2ヶ月以内！

まず、法人が申告する主な税金は以下の通りです。それぞれ提出先が異なるので注意しましょう。

(1)法人税→税務署へ提出
(2)消費税→税務署へ提出
(3)都道府県民税→各都道府県税事務所へ提出
(4)市町村税→各市町村へ提出
(5)法人事業税→各都道府県税事務所へ提出

これらは原則として、決算日の翌日から2ヶ月以内に申告し、納税しなければいけません。たとえば事業年度終了日を3月末日に定めている場合には、5月末日までに申告・納税をする必要があります。

なお、法人税について、以下のような特定の条件を満たしている際には『申告期限の延長の特例の申請書』を税務署に提出することで、1ヶ月間の申請延長が認められる場合があります。

●会計監査人の監査を受けなければならないため、事業年度終了の日から2ヶ月以内に決算が確定しない会社
●会計監査人の監査を必要としないが、定款において事業年度終了の日から3ヶ月以内に株主総会を開催する旨を定めている会社

なお、消費税は申告期限の延長が認められません。また、この手続で延長できるのは申告書の提出だけです。納税期限は延長されないため、決算日後2ヶ月以内に納税する必要があります。

納税スケジュールを立てて金額と納税時期を把握

税務申告をするためには、原則として、以下の申告書を作成します。

●法人税（地方法人税）申告書
●事業税申告書
●事業税および都道府県税申告書
●市民税申告書

法人税申告書は、国税庁のホームページに作成の仕方が掲載されています。また、都道府県税申告書など地方税については、各都道府県事務所のホームページからダウンロードすることが可能です。

決算後に慌てることがないよう、しっかりと日々の経理業務を行い、おおよその納税額を把握しておくようにしましょう。決算や納税についてご心配なことがあれば、専門家へご相談ください。

労務ワンポイントコラム

就業規則に定めていないと、懲戒解雇は適用できない!?

2018年3月、ある銀行員の男性が約1,800万円を着服したことから、当該銀行は公表前日付けで男性を懲戒解雇しました。このように、万が一、自社で懲戒解雇をすべき事案が発生した場合、会社はどのように対応すればよいのでしょうか？

懲戒解雇の事由は就業規則への明示が必要！

懲戒解雇を行うには、以下の要件などを満たす必要があります。

(1)就業規則に“懲戒解雇に該当する具体的な事由”が規定されていること
(2)懲戒解雇を適用する、客観的合理性および社会的相応性があること
(3)適正な手続きに基づき、処分が行われていること

では、1つずつ見ていきましょう。

懲戒解雇には、解雇予告が不要!?

(1)については、たとえば『刑事犯罪にあたる行為を行った場合』など、具体的な事由を明記している必要があります。仮に就業規則に懲戒解雇事由が規定されていない場合は、懲戒解雇することができず、普通解雇となってしまうので注意しましょう。

ここで、普通解雇と懲戒解雇（本人の責に帰するべき解雇）の処分方法についてご説明します。労働基準法20条によると、解雇をする場合は少なくとも30日前に予告をしなければなりません。また、予告をしない使用者は、解雇予告手当を支払わなければならないとされています。しかし、この予告は『労働者の責に帰すべき事由に基づいて解雇する場合には、この限りではない（予告不要）』とされているのです。

つまり、行政官庁（労基署長）の認定を受け（同法20条3項）、労働者の責に帰すべき事由に基づいて解雇する場合には、即日解雇をすることができます。なお、解雇予告手当を支払う必要もありません。

客観的合理性や社会的相応性とは？

労働者の責に帰すべき事由か否かの判定基準は、『従業員の勤務年数、勤務状況、従業員の地位や職責を考慮し、基準に照らし、使用者、従業員の双方から直接事情等を聴いて認定するかどうかを判断する』とされています（通達：昭和23・11・11基発1637号）。

つまり（2）については、刑事犯罪にあたる行為を行ったり無断欠勤が続いているなど、社会通念上、解雇が当然だと考えられる合理的な解雇事由であることが必要です。また（3）については、原則として労働者に弁明の機会を与えた上で、懲戒解雇を決定する必要があります。

なお、解雇事由が社会通念上相当だと認められない場合は、たとえ就業規則に定めてあっても無効となる可能性もあります（労働基準法第15条・第16条）。就業規則の規程に関してご不安な点があれば、専門家にお問い合わせください。

社長が
知っておきたい
法務講座

“医師法”に“あはき法”

……整骨院や鍼灸院には、さまざまな広告規制があった！

あん摩マッサージ指圧師などが“医業類似行為”を行う整骨院や鍼灸院の広告には、さまざまな規制があるのをご存知でしょうか？ 今回は「これも違法なの!?」と思われるであろう、医業類似行為の広告規制についてご紹介します。

技能や経歴を明記するのもNG!

医師や看護師などが行う医療行為を“医行為”、国家資格が必要な柔道整復師・あん摩マッサージ指圧師・はり師・きゅう師などが行う施術を“医業類似行為”といいます。医業類似行為は医行為ではないため、“治療”など医業と誤解させるような広告表現は医師法・医療法に抵触する恐れがあります。また、病院と混同するような施設名称は認められません。そのため、施設の名称を“〇〇クリニック”とすることや、お客様のことを“患者”ということはできないのです。

また、接骨院や整骨院などの広告は『柔道整復師法』で、マッサージ院や鍼灸院などの広告は『あん摩マッサージ指圧師、はり師、きゅう師等に関する法律（通称：あはき法）』で規制されています。

なお、柔道整復師法24条では、下記項目“以外の”広告を禁止しています。

（1）柔道整復師である旨並びにその氏名及び住所
（2）施術所の名称、電話番号及び所在の場所を表示する事項
（3）施術日又は施術時間
（4）その他厚生労働大臣が指定する事項

また、（4）には以下の項目が該当します。

- ●ほねつぎ（または接骨）
- ●都道府県知事に開設の届出をした旨
- ●医療保険療養費支給申請ができる旨（脱臼又は骨折の患部の施術に係る申請については医師の同意が必要な旨を明示する場合に限る。）
- ●予約に基づく施術の実施
- ●休日又は夜間における施術の実施
- ●出張による施術の実施
- ●駐車設備に関する事項

つまり、接骨院や整骨院の広告には、上記事項以外の内容を記載してはいけないのです。さらに、柔道整復師の技能・技術方法または経歴に関する事項を明記してはなりません。そのため“30年以上磨き上げられた接骨技術！”といったことは謳えないのです。なお、あはき法7条においても、柔道整復師法24条とほぼ同様の規制がされています。

ほかにもこんな規制が！

国家資格を必要としない整体院やリラクゼーションサロンなどの広告にも、一定の決まりはあります。具体的には、以下のとおりです。

- ●医行為を連想させる広告表現はNG
- ●誇大広告や優良誤認につながる表現はNG（景品表示法に抵触する可能性あり）

なお、あん摩マッサージ指圧師の資格を有する者でなければマッサージをしてはいけないため、無資格者による“アロママッサージ”や“足つぼマッサージ”という広告表現も違法です。

自社のホームページやチラシなどの広告が法律に違反していないか、今一度見直してみてはいかがでしょうか。

増客・増収の
ヒント

顧客満足度UPを狙う! 顧客の期待値を管理する方法とは?

「一生懸命サービスしているつもりなのに、顧客満足度アンケートの評価が低い」「良い商品を扱っているのに、売り上げがなかなか伸びない」。これらは“顧客の期待値を上手くコントロールできていないこと”が原因かもしれません。今回は、格安航空やファストファッション業界を例に、顧客の期待値を管理する方法について考えていきます。

サービス内容を明示してクレームを防止

顧客の期待値とは、文字通り“顧客が期待する商品やサービスの質や内容のこと”を表します。期待値以上の商品やサービスが提供されれば、顧客は満足するでしょう。しかし、期待に応えられなかった場合は、顧客満足度が下がり、口コミサイトやSNSで悪評が流れてしまう恐れがあるのです。ネット社会の現代においては、顧客満足度が自社の売上を左右すると言っても過言ではありません。そこで、顧客の期待値を適切なレベルに管理することが重要になってくるのです。

近年、台頭が目覚ましい格安航空会社では、ホームページなどで自社のサービス内容を明示しています。たとえば、JALやANAなどの大手航空会社を利用していた人が“無料で提供してもらえる”と思っていそうなサービスについて、サービス内容を分かりやすく明記しているのです。座席指定や軽食が有料となることや、映画など機内エンターテインメントが提供されないことなど“サービス内容をはっきりと明示すること”で、クレームを生まない努力がされています。

ターゲットを絞ることで顧客のニーズを把握!

次に、H&Mなどのファストファッションブランドの例を見てみましょう。

ファストファッションは、“低価格でトレンド服を着たい人”をターゲットに絞ったブランドコンセプトが人気を支えています。さらに“トレンド”を意識し、数週間前後という早いサイクルで商品を入れ替え、常に最先端の流行を発信し続けることで顧客を飽きさせません。このように、ターゲットを絞ることにより、ニーズの把握やマーケティングがしやすくなります。その結果、顧客が求めている商品やサービスを提供することができるのです。

仮に、飛行機内で至れり尽くせりのサービスを受けたい人は大手航空会社を選ぶでしょうし、高級素材を使った希少性のある服を着たい人は、高価な服を買うでしょう。顧客の期待値を管理するために必要なのは“値段相応だと思う顧客に利用してもらうこと”なのです。

増客・増収のためには、ターゲットやサービスを限定し、はっきりと明示することも大切になってくるのではないでしょうか。

経営なんでもQ&A

“無期転換ルール”ってどんなもの?

Question

雇用して5年経った契約社員から「無期転換ルールを適用してほしい」と言われました。この“無期転換ルール”とは一体、どのような制度なのでしょうか?

Answer

“無期転換ルール”とは、平成25年4月以降に締結した有期労働契約が反復更新されて通算5年を超えたとき、労働者からの申込みにより“無期労働契約”に転換されるルールのことです。労働者より無期雇用契約の申出があった場合、会社が断ることはできないのでしっかりと体制を整えておきましょう。

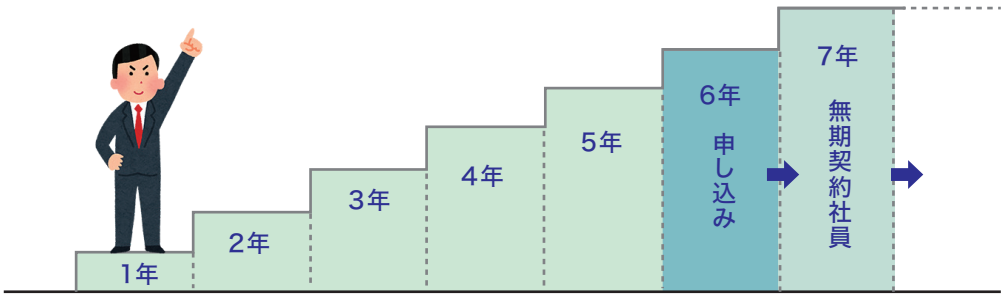
申込権発生前の雇止めは無効となる場合も!

総務省が調べた2016年の労働力調査によると、契約社員やパートタイマー、アルバイトと呼ばれる有期雇用労働者は全国で約1,500万人に上ります。そのうち約3割が5年を超えても有期雇用契約で働いており、雇止めや処遇改善が社会問題化しているのです。この打開策として、2013年4月1日に施行された『改正労働契約法』により“無期転換ルール”が定められました。

無期転換ルールは、労働者が申込権を行使することによって、期間の定めのない労働契約(無期労働契約)が成立します。そのため、企業は断ることができません。また、申込みを拒否するために雇止めを行うことも、場合によっては無効とされます。

2018年4月から無期雇用契約の申出が急増!?

無期転換ルールの適用対象者は、5年を超えて有期労働契約を反復更新した、契約社員などの有期契約労働者です。なお、派遣社員の場合は、派遣先の会社ではなく、派遣会社に無期転換ルールへの対応が求められます。

また、労働者が無期雇用申込権を行使した場合、職務内容・給料・勤務地・労働時間などの労働条件は直前の有期雇用契約がそのまま引き継がれます(ただし、労働協約や就業規則に定めがある場合は除く)。

2018年4月は、法律が施行されてちょうど5年です。そのため、申込権を行使する人が増えると予測されています。有期雇用労働者と無期雇用労働者で労働条件が異なる会社は、無期転換ルールを行使した場合の労働条件について、あらかじめ就業規則などに規程しておく必要があるでしょう。就業規則の見直し・変更は、専門家に相談することをおすすめします。