



西洋朝顔

# 山本行政ニュース

編集発行人

行政書士法人

**山本事務所**

〒104-0061

東京都中央区銀座1-8-21

中央ビル5F

TEL 03 (3567) 3071

FAX 03 (3567) 3078

10月

(神無月) OCTOBER

13日・体育の日

日	月	火	水	木	金	土
.	.	.	1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	.

## ワンポイント 電子証明書等特別控除

電子証明書を取得した個人が、平成19年分または20年分の所得税確定申告で電子申告した場合に、最高5千円の税額控除が受けられる制度（いずれかの年分のみに適用）。国税庁のアンケート調査結果によると、電子申告を行った理由の3位に、「電子証明書等特別控除制度ができたから」があげられています。

## 10月の税務と労務

- 国 税 / 9月分源泉所得税の納付 10月10日
- 国 税 / 特別農業所得者への予定納税基準額等の通知 10月15日
- 国 税 / 8月決算法人の確定申告  
(法人税・消費税等) 10月31日
- 国 税 / 2月決算法人の中間申告 10月31日
- 国 税 / 11月、2月、5月決算法人の消費税等の中間申告  
(年3回の場合) 10月31日
- 地方税 / 個人の道府県民税及び市町村民税の第3期分  
納付 市町村の条例で定める日
- 労 務 / 労働者死傷病報告(7月~9月分) 10月31日
- 労 務 / 労災の年金受給者の定期報告  
(7月~12月生まれ) 10月31日

# イノベーション

## 社会全体を 変えるもの



インターネットの普及がもたらした情報の「フラット」化は、グローバル化を一層進め、世界の有様を激変させています。その変化は急速に、しかも予測や常識をしばしば超えてやってきます。そうした環境にありながら、日本の多くの企業や大学、そして行政は相変わらず過去の狭い成功体験や既成概念の枠の中に閉じこもっています。いまの日本が早急に必要としているのは、本質的な意味でのイノベーションです。

### 【 技術革新の ことではない 】

イノベーションとは、よく言われるような「技術革新」のことではありません。新しい社会的価値の創造であり、社会全体を変えるものといってよいでしょう。

必要なのは、組織の中で一見常識はずれと思えるような「出る杭」の人材を潰すのではなく、許容し伸ばす風土なのです。それなしには、これからの日本の企業や社会は間違いなく衰退していくでしょう。企業や社会は、成長し、成熟するにつれて保守的になります。そして、これを中か

ら壊していこうとする人たちが出てこない限り、いつか必ず朽ち果てるものです。

従って、組織が健康的に継続するためには「創造的な破壊」が欠かせません。

すなわち、イノベーションの本質は、過去の成功体験と既得権益を守ろうとする内部の抵抗をはねのけ、組織や社会の持続のために必要な変革を積極果敢に成し遂げることにあります。

どんどんフラットになっていく現在のグローバルな世界では、商習慣であれ、商品開発や販売のノウハウであれ、マーケットのあり方自体が、あらゆる面でスピーディに更新されていきます。そうした変化に目を向けず、過去の狭い成功体験や既成概念の枠の中に閉じこもっていたら、その組織が先細りすることは火を見るよりも明らかでしょう。

### 【 ヤマト運輸による 運輸・流通革命 】

日本でのイノベーションと呼べるような成果を振り返ってみると、たとえばヤマト運輸による運輸・流通革命があります。宅配便の発展は、既

得権益にとらわれた行政を相手に訴訟を起こしてまで顧客サービスの質を高めることに尽力した、故・小倉昌男さんの志とアイデアなしには考えられません。

小倉さんのアイデアには、当時の既得権者である大手運輸業者と運輸省を中心にとっても大きな抵抗がありました。いろいろな人が、いたるところで「そんなことはできない」と圧力をかけていました。

しかし、彼は不屈の闘志でその壁を乗り越え、その結果できたのが、今の宅配便のマーケットです。彼には「みんなが喜ぶことをしたい」という熱い思いと志がありました。「お金儲けをしたい」という思いだけでは、おそらくあの既得権益の壁を乗り越えるエネルギーは湧いてこなかったに違いありません。

### 【 改革の エネルギー 】

「より良い社会を創る」という熱意にあふれた人たちの、旧来の社会制度を内側から改革していこうとするエネルギーが、イノベーションにあるもっとも本質的な力だといつてよいでしょう。

先行き不透明な時代にあつて、コンサルティング、コンサルタントという業種・職種が注目を集めています。 「コンサルティング」は、普通の会社で普通に行われていることです。営業の場合、自社の商品がどう役に立つのか、クライアントの課題は何で、その解決にどう自社の製品が役に立つのかを明確にし、商品なりサービスを買ってもらっているわけです。

実際にコンサルティングがどういう手法で、どのような考え方をもって問題解決をしているのかを知ることは、通常の仕事をしていく上での課題解決のヒントになります。

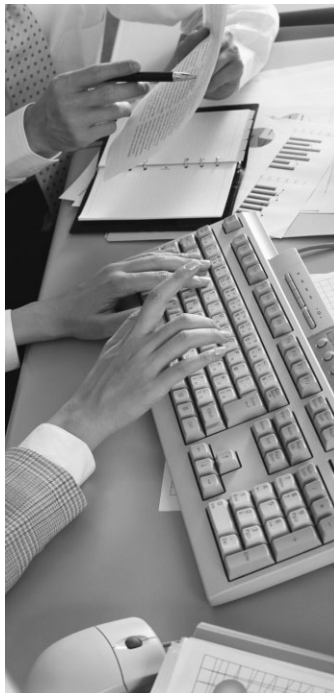
## 自社製品を 購入するよう誘導

では、マーケティング戦略の中から、とくに需要が高い「顧客分析プロジェクト」のコンサルティングを概観してみましょう。

顧客が自社製品および他社の競合製品を購入するにあたって、まずは「どのようなプロセスを踏んでいるか」をモデル化します。これは、顧客の行動を購買決定プロセスのある時点で変える（自社製品を購入するように誘導する）ことが製品の売上増加に結びつくからです。

実際、さまざまなニーズを抱えた多様な顧客が存在します。そのため、自社の顧客をいくつかのグループに細分化（セグメンテーション）してグループ別に最適なアプローチ方法を考える、あるいは注力すべき顧客層を見つけ出す

## コンサルティング営業の薦め



ことで、売上と利益の向上を図ることが必要になってきます。ただし、セグメンテーションを細かくすればするほど、それに伴うコストが大きくなるので、いたずらに細かくすれば良いわけではありません。

## 従来の年齢・家族構成 等で顧客を区分する アプローチは限界に

どのようなセグメンテーション手法を用いるかについては、まず、「どのような情報を使用するか」という問題です。大きく分けると「属性情報」「意向情報」「行動情報」の3つがあります。

一昔前は年齢、性別、職業、家族構成などの「属性情報」が使われることが多かったのですが、現在ではこれを基にしたセグメンテーションでは限界があります。同じ属性の顧客であっても同じ購買行動をとらなくなってきており、かつ、必ずしもはっきりした意向を示さなくなってきたからです。

無事セグメント分けができても、次に1つ問題が出てきます。それは、「顧客をどうセグメントに当てはめるか」という問題です。たとえば、「アウトレットを活用している層を狙え」といわれても、「目の前の顧客のうち、誰がアウトレットを活用している層に当てはまるのか？」ということはありません。

この疑問を解決するためには、例えば「この質問にこう答えたら、その人はアウトレットの活用層である」といった、各セグメンテーションの特性を表す情報を、推定しやすい情報で分析をします。大企業では、どの事業に資源を集中してどの事業から撤退すべきか等、多くの時間と労力を割いてこのような手法でコンサルティングをし、売上の増大に結び付けているのです。

## コンビニの課題は 中高年の取り込み

1974年、豊洲（東京都江東区）に「セブン・イレブン」1号店が誕生してから、早34年。コンビニは、文字どおり私たちの生活には欠かせないコンビニエンス（便利）な存在として進化し続けてきましたが、このところ状況に少しずつ変化が表れてきたようです。

7兆円市場のコンビニ業界も、2007年は8年連続の既存店売上げ前年割れに加えて、2006年に4万店を突破した店舗数も、新規出店が全国で300店強にとどまったという現実。「すでに市場は飽和状態」ともいわれています。

平均客単価が約585円と前年比減となり、全体的に右肩下がりなコンビニですが、その第一の要因は、中高年の客が増えているにもかかわらず、その層に合わせた商品開発の遅れが響いていると言われています。ある大手チェーンでは、この10年で、40代以上の来店客が増え続け、全体の37%にまで達しました。

ところが「多くの店では依然として20～30代の若者向けの品揃え」（関係者）。それでも個人消費が伸び悩むなか、増え続ける年配世代が買いたくなる商品が少なければ客単価の伸びは期待できないのも当然です。

ところで、日頃なにげなく利用しているコンビニですが、その運営は実に緻密なシステムと涙ぐましい気配りから成り立っています。例えば陳列。売れ筋の商品は、おおよそ女性のバストの高さに置かれています。さらに人間の目線の動きを考えて、上段左から右へ、徐々に下がって左下から右下へと「Z」を描くように売れ筋商品が配置されます。新商品は毎週登場し、通常は火曜日に店頭に並びます。

ちなみに、入口そばの棚は最も目立つ場所なのですが、出入りが多く落ち着かないためか、最も商品が売れない場所です。

日頃の視点をちょっと変えて、売り手側の立場からいつものコンビニを見渡してみてもいかがでしょう。

### 公共施設で見かけるAEDって？

AEDとは正式名称を「自動体外式除細動器」といい、心臓の心室細動（けいれん）を除細動（止めること）する装置のことです。以前は医師しか使えなかったこの装置、平成十六年七月から一般人にも扱えるようになりました。背景にはAEDを使用した場合の救命率が数倍高いこと、AEDがあれば一命をとりとめたかもしれない出来事が数多くあったこと

があげられます。実際に平成十九年の東京マラソンでは、レース中に心肺停止になった出場者を、同じく出場者である消防士が救命した例や、学校の先生が生徒を救命したという事例があります。操作は簡単で、電源を入れ音声の通りに操作すれば、K。電気ショックが必要であると機械が判断した場合のみ作動する仕組みです。

### 海外「プチ移住」でしっかり下見

プチ移住とは、その名のとおりの5日間程度から始められる短期滞在型の旅のこと。ロングステイの下見目的というニーズの他に、短期語学留学といった目的も多いそうです。一般の海外旅行との違いの一つは宿泊先です。ホテルではなくアパートやウィークリーマンションを借りて、生活者としてその街に滞在します。旅行でもなく、永住でもなく、外国で暮らすように楽しめる場所は、一般の海外旅行では得られない楽しみです。

ロングステイの下見を兼ねるようなら、生活がしやすい環境かを調べるとともに、日本語が通じるクリニックがあるか、治安はどうか、地域の気候は自分に合っているか、などを念入りにチェックします。語学留学を兼ねてご夫婦でプチ移住し、その街がすっかり気に入ってロングステイ、さらにはアパートを購入して永住というケースもあるようです。

趣味と教養を楽しむ大人の旅。まずは気軽に「プチ」から始めてみてはいかがでしょう。