

ビジネスサポートQ&A

経営

知っていますか、

顧客心理の常識、非常識

Q 道内で八店舗を展開している婦人服店です。商品知識や顧客対応など従業員教育を積極的に行い、定着率も高いのに最近の業績は低迷しています。

1 顧客には煙たい、なじみの店員さん

A これまで従業員定着率が良いことは、経営者と従業員との厚い信頼関係を示すものとして良い企業の代名詞とされてきました。しかし反対に、従業員がころころ変わるコンビニやファストフード店で、顧客は不満や不便を感じているでしょうか。せいぜいあいさつ程度の希薄な人間関係であることが、気軽な立ち寄りを促進していると考えられます。もともと、マニュアル通りの対応に辟易することもありますが、同社の場合は、全店舗が大型ショッピングセンター内にあり、さらに取扱商品が婦人服であるなどを考えると、熱心な対応は顧客にとって、むしろ負担になりやすいと考えべきです。顔見知りの店員さんが親しそうに声を掛けてくれば、冷やかしの目的では入りにくいし、さらに「いつも安い

ものだけ買っていく」などと思われるし、ないかなど余計な心配をします。なじみの店員さんには気付かれないように避けて、ほかのお店に入るなどの購買行動をします。顔見知りの店員さんがいるお店には購入する商品が決まっている場合のみ利用するということになりがちです。

2 お店の寿命が尽きかけている

固定客名簿を活用し、積極的にアプローチすることは悪いことではありませんが、売上の九割が固定客の売上であることは問題です。一般的に、固定客への対応は時間もかかるしコストもかかります。お店の立地条件を考えると、できるだけ多くの人に気軽に入店してもらうことを中心とした店づくりが重要です。現在の固定客中心の店舗では、店舗としての寿命は尽きかけていると考えられるべきです。

3 ジャムの実験を参考に

豊富な品揃えを自慢にしているため売

れ残り品が多く、マークダウンが原因で利益率が低いとのことですが「ジャムの実験」を参考にしてください。アメリカの経営学者が高級スーパーで行ったジャムの展示販売の実験です。ジャムを二十四種類と六種類展示した場合を比較したところ、二十四種類の場合に試食した客数は六十%、六種類の場合には四十%と差がつかまりました。しかし、実際に購入した客数は、六種類の場合には三十%、二十四種類の場合には三%しかなかったという実験です。この実験の示している意味は、注目度においては二十四種類の方が高いことは事実ですが、それを購入に結びつけるためには、お客さんが選択に迷うような品揃えは必要ないということです。品揃えの豊富さは、選択に迷わないような工夫があつてこそ成り立つことを示しています。

税理士法人知野会計事務所

札幌市中央区北一条西二丁目

北海道経済センタービル

☎〇一一二五一一五六三



<著者>Profile

税理士・中小企業診断士 知野 福一郎

第四銀行本店貸付第1課次長にて退職後、昭和47年7月に事務所を開設。

会計事業をはじめ、事業承継、M&A、相続対策などあらゆる面で中小企業の相談に応じている。

札幌商工会議所中小企業相談所嘱託専門相談員

ビジネスサポートQ&A 法律

深夜業務



<著者>Profile

弁護士 橋本 昭夫

昭和47年に現在の橋本・大川合同法律事務所を開設。以来、上場企業をはじめとする数多くの企業の顧問弁護士に就任し、労働問題や債権回収、M&A、民事再生事件など、企業を取り巻く様々な法律問題の解決に携わっている。札幌商工会議所中小企業相談所嘱託専門相談員

Q 当社は小売店を営んでいます。最近、近所に二十四時間営業の店ができたことから、当社も二十四時間営業にしたいと考えています。

A そこで、今後は従業員に深夜にも勤務してもらおうと考えておりますが、従業員に対して、深夜に働くことを命令することができのでしょうか？

Q 合、何か気を付けることはありますか？

A 今まで深夜勤務をされていないというものであれば、当然、従業員も深夜業務がないという前提で雇用されているものと考えられます。このような場合に、従業員に対して新たに深夜業務を課すこととなると、労働契約の重要な部分に大きな変更を来たすこととなります。

Q 従って、使用者の意思のみによって、一方的に命令することはできません。現実的には、会社の事情を説明して、従業員に理解してもらい、労働者の同意を得て働いてもらう必要があります。

A 深夜業務に従事させる場合、最低でも二割五分の深夜労働手当を支払う必要があります（労働基準法三十七条四項）。

Q 深夜労働手当を支払わなければならないとされる「深夜」とは、何時から何時までのことを指すのでしょうか？

A 労働基準法上、深夜労働手当を支払わなければならないとされているのは、午後十時から午前五時までの労働です。

Q 当社は小売業ですので、女性のパートを多数採用しています。女性を深夜業務に就かせるときに注意すべき点はあるのでしょうか？

A 特に妊娠している女性や産後一年未満の女性については、本人が希望した場合でも深夜業務をさせてはけません（労働基準法六十四条の三第一項）。

Q また、厚生労働省の指針には、特に女性の深夜業務について①通勤・業務の遂行の際における安全の確保（女性が一人で作業をすることを避けるなど）や、②子の養育または家族の介護などの事情に關する配慮に努めるべき旨定めています。

Q 当社としては、女性従業員のため、むしろ女性については深夜業務を命じないように就業規則で定めようと思っておりますが問題は無いですか？

A もし、女性であることを理由に深夜の就業を制限することとなると、「女性であることを理由として一定の職務から女性を排除するもの」であるとして、男女雇用機会均等法違反であると解される恐れがあります。

従って、女性であることを理由として、そのような取り扱いをすることは許されません。

橋本・大川合同法律事務所
札幌市中央区北四条
西二十丁目一―二八
☎〇一―六三一―二三〇〇