



「ITツールの導入」を、経営の質や業績向上を見直すチャンスに。

清野経営事務所 代表 せいの こうじ
当所エキスパート・バンク登録専門家 **清野 浩司氏**

〈プロフィール〉
前職で培ったシステムエンジニアの技術力とコンサルティング能力を生かし、業務環境全体を最適化するための専門サービスを提供する。中小企業診断士、ITコーディネータ、システムアナリスト。

以前ですと現金以外の決済手段はある程度高額なものに限られるという印象がありました。若い世代を中心にスマホなどを使ったキャッシュレス決済の波が起っています。私のお客さんである、そば屋の店主が驚いていたのですが、食券の発売機の前で「〇〇ペイは使えないんですか」と聞かれることが多くなったそうです。同様の相談は複数寄せられ、お客さんの意

識も変わっていることが感じられます。もうひとつの不安の要素、人口減少に関連してはいえ、国内の総人口は毎年およそ0.1%ずつ減少しています。また、人口構成は年代によってまちまちです。例えば、いま35歳から39歳の人口は760万人、40歳から44歳は886万人となっており、40歳から44歳くらいの年代をターゲットに商売をしているとするならば、5年後、元々のターゲットが760万人になるので、何も手を打たなければ黙って約15%のお客さんが減ってしまうというわけです。

今回の消費税改正では、10%の商品と8%のままの商品が混在したり、ポイント還元事業に対応するために、お店で使っているレジの改修や交換をお考えの方も多岐にわたります。最近、「モバイルPOSレジ」「クラウド会計」「キャッシュレス決済」をあわせて、レジ周りの「新三種の神器」と表現されることもあります。

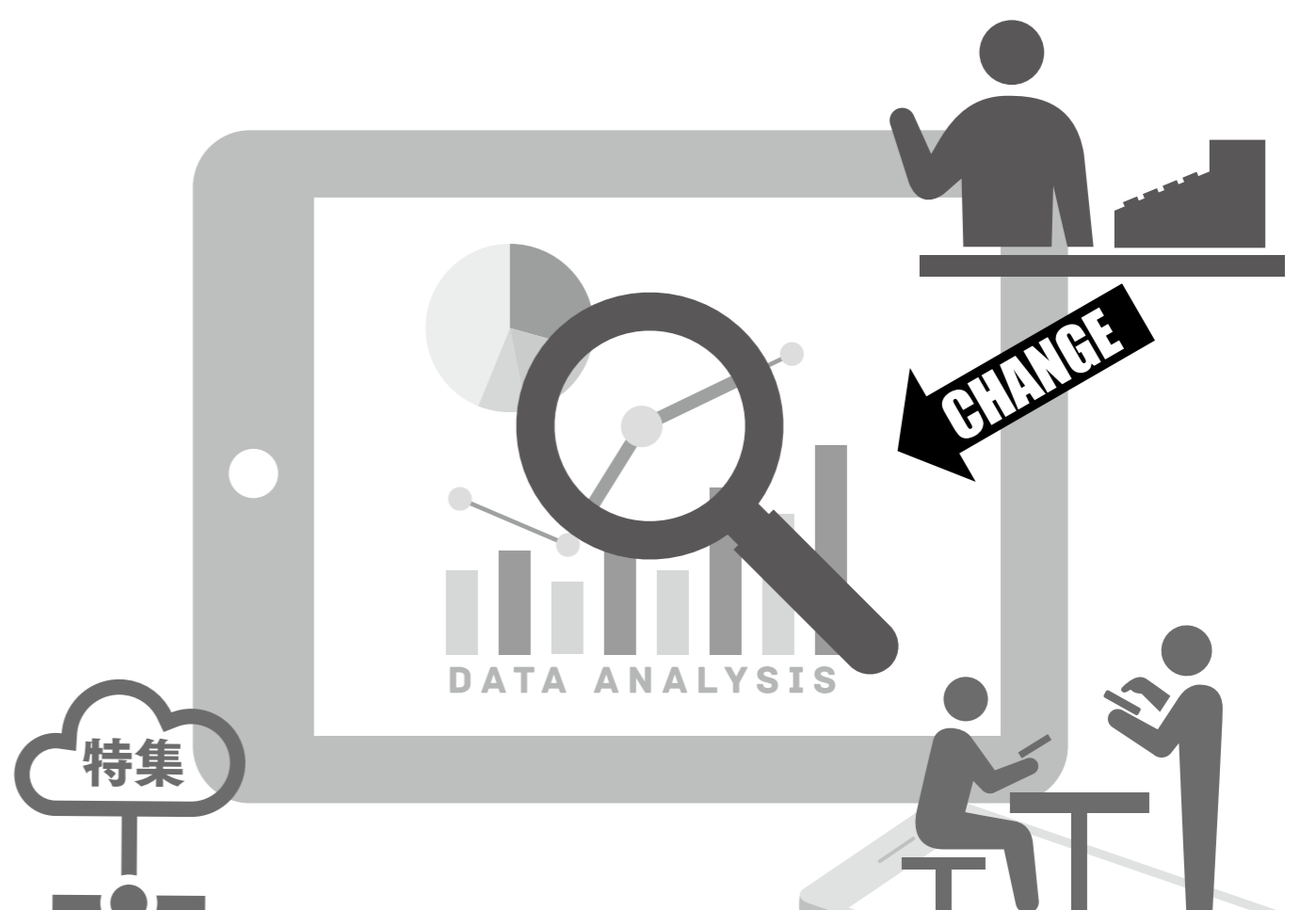
こうした課題解消のため、あるいは将来に向けた集客拡大のために、いまから手を打っておく必要があるのですが、ITツールの活用が足元の人手不足を補う業務効率化を含めて必要不可欠なものだということはおぼろげながらも、「具体的に何から手をつけたらいいのかわからない方が多い」というのが現状だと思えます。

従来からあるPOSレジは、「レジ締め

の時間が早い」「入力の手間違いを防げる」「日常的に売上データの自動集計や売れ筋分析ができる」などの特徴があります。モバイルPOSレジはこれに加えて様々な決済機能や業務システムと容易に連携できるようになっています。

モバイルPOSレジの「いつ、何が注文されて、決済された」という情報はクラウド上に蓄積されますが、その情報がクラウド上の在庫管理や発注管理、さらには顧客管理や店舗の予約管理と連携するサービスも提供されています。これまでは個々のシステムごとに運用していた情報がクラウド上でつながり始めたので、このような機能を簡単に、しかもリーズナブルな料金で利用することができるようになりました。

実際に相談にお見えになった方から「うちの店はどのレジ、ITツールを選べばいいの?」という相談を受けた場合、業務内容や商品特性、ITの習熟度などからアドバイスしてありますが、古い設備を使い続けて新たな投資を抑制するよりも、新しいレジやITツール活用の可能性を探るようになっていきます。というのも、9月末まででしたら政府による軽減税率対策補助金などによって少ない負担で新たなレジを導入することができますし、部分的に既存機器を流用するなどで初期費用、利用料ともに発生しないケースもあるのです。政策的な後押しやお客さんの意識が変わってきている中で、会計や



特集

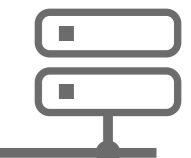
キーワードは「人口減少」と「キャッシュレス決済」

データを生かして集客を増やす!

10月に控える消費税率の引き上げ・軽減税率の導入に向けて、新しい会計・決済ツールである「モバイルPOSレジ」や「クラウド会計」「キャッシュレス決済」などの導入を検討中の皆さんも多いのではないのでしょうか。

しかし、「世の中の変化の流れが早すぎて、どのレジを選んだらいいのかわからない」とか、「クレジットカードやQRコードの決済事業者が多すぎて、対応法がわからない」といった方も多岐にわたります。

そこで今月号では、専門家を交えながら、当所が行う企業のITツールの導入に向けたサポートメニューをご紹介しますとともに、新たにITツールを使用することで得られるデータの活用法などについて、考えてみましょう。



決済にITツールを導入することは企業にとってデメリットよりもメリットの方がはるかに大きいと私は思います。

同様にキャッシュレスに関しても、決済事業者の決済手数料がゼロまたは低く抑えられているケースがほとんどです。ただし、将来的には手数料を支払わなければならない可能性がありますので、それを見越して売上拡大やコスト削減に取り組みることを意識すべきです。

お店の実態を客観的に把握し、次なる一手につなげる

次に、モバイルPOSレジで収集したデータの効果的な分析手法についてお話します。

商品やメニューの売れ筋を見極めて、人気のあるものはさらに人気を集めるように、そして人気がないものは縮小するとうように力を入れるべき商品を見極めるために有効なのが「ABC分析」です（下記図を参照）。実は、経営者でも「何が一番売れているか」を正確に把握できていない方が結構おられます。私のお客さんのうどん屋さんの事例ですが、壁に貼られていたメニューを指して同じ質問をしたところ、「うちは全部売れているよ」という答えが返ってきました。その後、実際の売り上げデータを分析したところ、昼はランチが注文の大部分を占め、夜は意外にも鍋焼きうどんが数多く出ていることが分か

りました。店主との相談の結果、夜の鍋焼きシリーズを充実させながらメニューの絞り込みを行ったところ、売り上げを増やすと同時に、仕入れのロスが減らすことにもつながりました。「全体の2割の商品が8割の売り上げをつくり出している」とよく言われますが、実際にデータをとってみると、ほぼその通りであることがABC分析を通して実感できるかもしれません。

図.『定食屋A』におけるABC分析の一例

《分析の手順》

- ①品目別の売上高を降順で並び替え、売上割合と累計売上割合を算出する。
- ②累計売上割合によって、ABCのランク付けを行う。
Aランク:80%以下、Bランク:90%以下、Cランク:90%超

品目	売上高(円)	売上割合(%)	累計売上割合(%)	ランク
カレーライス	200,000	33.3	33.3	A (80%以下)
ナポリタン	150,000	25.0	58.3	
ミックスフライ	80,000	13.3	71.7	B (90%以下)
かつ丼	60,000	10.0	81.7	
焼肉定食	30,000	5.0	86.7	
ハンバーグ	19,000	3.2	89.8	C (90%超)
うどん	17,000	2.8	92.7	
ラーメン	16,000	2.7	95.3	
カツサンド	14,000	2.3	97.7	
おでん	9,000	1.5	99.2	
その他	5,000	0.8	100.0	
合計	600,000	100.0		

曜日ごと、あるいは時間ごとというように細かく条件を決めて、あらゆる角度から販売動向を分析することが出来ます。何がいつよく売れるのかを明確に知ることが出来るので、その分析をもとにメニュー構成を変えながらお客さまの反応をみる「お試し」も気軽にできます。お金をかけずに知恵と工夫で業績改善に取り組みやすいのもモバイルPOSレジの良い点だと言えるでしょう。

商工会議所の専門家とともに解決策を見つけましょう

様々なITツールの中で、何を活用す

るか、企業ごとに異なります。大企業は社内の専門部隊がIT活用を推進するのに対して、中小企業では経営者自身がIT活用で苦手意識を持ち、その活用が遅れることも多いように感じます。どの部分にITを取り入れると業務の効率化が図れるのか、どうすれば生産性が向上するのかわからないというイメージが湧かないことも多いと思います。だからこそ、商工会議所をはじめとした身近な相談機関に、専門家に早めに相談して、会社が抱えている課題を整理しながら重要度の高い課題から解決策を講じていくことが大切なのです。一つ、大きな課題を乗り越えて効果を実感することができると、経営改善にも弾みがつきます。

最終的に、中小企業が勝負する土俵は価格やポイント還元率の高さではなく、「ここで買えて良かった」という満足感をどのようにしてお客さまに味わってもらえるかにあります。その部分に経営資源を注力していくためにも様々なITツールの活用を検討してみたいかがでしょうか。

冒頭でも申し上げたようにITツールを経営に導入するならば、絶対のチャンスです。興味のある方は、まずは商工会議所1階の「IT導入支援ブース」にお越しください。モバイルPOSレジをはじめとした「新三種の神器」に実際に触れてみることから始めてみましょう。

モバイルPOSレジ導入事例

データに経験を加味しながら、集客に生かしています。



鉄板焼きと日本酒の店
大石屋
店主
まえしま わたる
前嶋 渡さん

《プロフィール》
食事に合うおいしい日本酒を全国からセレクトして提供する鉄板焼き居酒屋「大石屋」店主。昨年4月、JR仙台駅東口にオープン。



オープン準備中に、内装をお願いした会社の方がモバイルPOSレジを勧めてくれました。消費税引き上げや軽減税率にも対応している聞き、興味をもったのが始まりです。このレジは店舗稼働率や売れ筋商品などをリアルタイムに把握することが可能とのこと、まずは自分なりに勉強しました。導入するレジ会社をA社とB社に絞り込み、比較検討した結果、最終的にA社に決めました。

その理由は、A社はレジだけでなく、店内に流す音楽の配信や無線アクセスポイント(LAN)の設置、電話といった通信環境の整備を一括して任せられる会社だったことがひとつ。また、これらの機器に何かトラブルが起ったときに対応してくれる窓口が仙台にあって、困った時に迅速なアフターサービスを受けられるのが、何かと便利だと思ったからです。

現在使っているのは、飲食店向けの注文を取るためのアプリを搭載したスマートフォン端末と、タブレット端末、それからキャッシュレス決済端末です。スタッフが注文を入力すると、厨

房にあるプリンターからオーダーがプリントアウトされます。うちは2階にも客席がありますので、そこで受けた注文を1階で受信できる点にも便利さを感じています。手書き伝票のやり取りの煩雑さから解放され、注文の伝え忘れや、入力の間違いも削減できています。

2年目の今年は、蓄積されたデータを生かして、季節ごとのお勧めメニューを決めたり、これまでにはない新しい提案の仕方なども考えていきたいと思っています。できれば、曜日による来客数のバラツキを平準化したいのですが、地域性や立地条件などもありますので、すべてをデータに頼るのではなく、五感も加味しながら分析しようと考えています。もちろん、仕入れのロスを抑えるためにも、お客さまのご注文の傾向をデータから読み取り、メニュー構成に反映したいです。今後は、QRコード決済などに対応する時期を検討し、モバイルPOSレジに搭載された機能の一つひとつ使いこなしていくと考えています。



見て、触れて、体験できる

「仙台商工会議所IT導入支援ブース」をご活用ください!

事業者の皆さまが、キャッシュレス決済や新たなレジ等のITツールを導入する目的としては、業務効率化を通じた生産性向上やデータ活用による経営の見える化、売上拡大への期待、若者や外国人観光客需要の取り込みなど、様々な理由があるはずですが。

当所では、こうした皆さまの声にお答えするため、消費税引き上げへの対応の一環として、「IT導入支援ブース」を1階事務所に設置しています。

ブースでは、モバイルPOSレジやクラウド会計、キャッシュレス決済機器などの実物を展示しながら、実際にお客さまに操作いただくことを通じて、それぞれの事業者にあった最適なものを、IT関連の窓口専門家と当所職員である経営支援員が、企業に寄り添った伴走型でサポートします。どうぞ、お気軽にご相談ください。

☎ 経営支援チーム (Tel.265-8127)



IT関連の窓口専門家



中小企業診断士・ITコーディネータ
たかぎ じゅん
高木 順氏



税理士
よねだ たかみつ
米田 貴光氏