

はじめに

現在、地方の〇〇銀座、△△本町通りといわれる言われる場所は、大手の郊外型店舗にお客さまを取られ、元気がない象徴のように「シャッター通り」と呼ばれています。

一部の小売業界では売上が上がらない→息子が跡を継がない→従業員がお店にしがみついて辞めようとしないう→ますますお店の利益が悪化していくという悪循環が続いています。店主たるオーナーは、「景気が悪い」「お客さんが来ない」「従業員が商品を買わない」ということに対し、何かと理由をつけて、自ら努力を怠っている部分もあるのではないのでしょうか。店主自ら汗をひたすら流し、大きな利益を生むような仕組みを作ることによって、事業が継承されていくことになれば、好循環が期待できます。

本書は、キレイごとを一切外し、「利益を出すためには、できることは何でもする」という視点から執筆しました。もっと言えば、法律に違反しない範囲で、売上や利益を上げるために、何でもしてほしいということです。少しばかり露骨な表現もあるため、読者の中には、「えっ」と思う方もいらっしゃるかもしれません。しかし、お店は、利益を出してこそ価値があるのです。利益を出すためにはなりふり構ってはいられません。そうでなければ、店のオーナーは国や地方自治体のメンバーとして、税金すら納めることもできません。情けないことこの上ないではありませんか。

これから先は、郊外のショッピングモールのような商業施設が商店街にとって変わるのではないかと言う人も確かにいます。しかし共著者の1人は、商店街の一角のお店の息子として育ってきた経緯もあり、ショッピングモールの拡大・普及よりも、むしろ従来からある商店や商店街の「改革」を通じて、商店街を地域住民の生活保障の拠点にリフォームしていくことのほうが重要であると考えてい

ます。

何度も繰り返し申し上げますが、利益を獲得するためには店舗のオーナー自身がりふり構わずに自助努力をすることが必要です。国や地方自治体でさえも信用してはならない部分もあるでしょう。また、税金や社会保険料も法的に可能な限り、圧縮すべきです。さらに、経費や労務コストを圧縮し、最大限の利益増大を図ることが求められます。

本書は、小売店のオーナー、チェーン店のオーナー、その後継者、その家族などの方々にぜひ読んでいただきたいと思います。また、小売店を顧問先に持つ税理士や社会保険労務士、中小企業診断士、商工会等で経営指導を行っている職員の方々にも必読の書になると信じております。

従前の常識にとらわれず、地域で住民の生活の拠点となっている店舗をダイナミックに改善し、何店舗も運営するオーナーになってください。そうすれば息子や娘たちも事業を喜んで継承するでしょう。

本書では企画、編集の段階から校正に至るまで、(株)日本法令の佐藤滋生氏、野原寛之氏には大変お世話になりました。この場を借りて御礼申し上げます。また、文中のイラストは著者の1人である安紗弥香が作成いたしました。

平成 26 年 12 月

著者一同

第 I 部 売上アップのための店舗経営術

第 1 章 小売業の経営・運営形態

- Q 1 チェーン店の特徴とメリット 10
- Q 2 単独店からチェーン店への展開 14
- Q 3 チェーン店のその他の形態
【フランチャイズチェーン】..... 18
- Q 4 チェーン店のその他の形態
【ボランタリーチェーン】..... 21
- Q 5 その他の業態（無店舗販売、通信販売など） 24

第 2 章 売上アップのための店舗計画

- Q 1 小売店が影響を受ける年間行事・イベント 28
- Q 2 ミッション・ビジョン・バリューはあるか 32
- Q 3 1年の経営・販売計画を立てよう 35
- Q 4 立てた計画を店舗で具体的行動に落とし込むには 39
- Q 5 利益率を上げるアクション 42

第 3 章 売上アップのための店舗運営

- Q 1 お客さまにとって「また行きたくなるお店」とは 46
- Q 2 「あいさつ」で店舗の第一印象が決まる 49
- Q 3 接客対応のコツ 52
- Q 4 お客さまとのコミュニケーション 56
- Q 5 お客さまアンケートの活用 60
- Q 6 「お客さま」から「お得意さま」になる瞬間 63
- Q 7 クレーム発生！ こんなときは 66

Q 8	再発防止のための対策 ～クレーム記録・再発防止報告書～	69
Q 9	お店、キレイですか？ ～計画的な清掃とこまめな売場の手直し～	71
Q 10	近隣の施設も味方につけよう！	74
Q 11	ソーシャル・ネットワーキング・サービスの 活用と注意点	77
Q 12	競合店対策	80
Q 13	客単価を上げる工夫	84
Q 14	POP 広告の使い方	88
Q 15	POS 情報の上手な活用	91
Q 16	情報収集の方法	94
Q 17	利益を生み出す発注の仕方	97
Q 18	万引きへの対応	102

第 4 章 店舗の継がせ方と節税対策

Q 1	後継ぎの準備と計画方法	106
Q 2	誰に承継するのか ～事業承継のあらゆる形～	109
Q 3	後継ぎ教育で陥りがちな失敗	112
Q 4	店舗経営ノウハウの承継	117
Q 5	古参従業員の扱い方	120
Q 6	店舗における合同会社化、株式会社化による対策	126
Q 7	オーナー財産の相続税対策	130
Q 8	オーナー店長における役員退職金の活用と節税対策	135
Q 9	借地権設定による社会保険料の削減	140

第Ⅱ部 効率的な労務管理の仕方

第1章 人材育成・人材活用

- Q 1 スタッフの採用計画を立てよう 150
- Q 2 スタッフ募集時のポイント 154
- Q 3 外国人スタッフの採用 158
- Q 4 書類選考時のポイント 161
- Q 5 面接のポイント 164

第2章 スタッフの教育・育成

- Q 1 スタッフの育成計画を立てよう 170
- Q 2 スタッフ育成時のコツ
～双方向のやりとりを意識する～ 173
- Q 3 ほめ方と叱り方 176
- Q 4 CSとPS、そしてES 182
- Q 5 職場活性化の鍵はコミュニケーション！ 185
- Q 6 モチベーションアップの具体的事例：
ありがとうカードで感謝を伝え合う 189
- Q 7 モチベーションアップの具体的事例：
店内コンペでスタッフを巻き込む 194
- Q 8 店内の規則、ありますか？
～就業規則とルールブック～ 197
- Q 9 スタッフの目標管理と評価 202
- Q 10 スタッフがスタッフを育てる仕組み
～スタッフトレーナー制の導入～ 205

第3章 小売業の労務管理と モンスタースタッフの首切り

Q 1	賞与の効果的な使い方	212
Q 2	業務委託の有効活用法	217
Q 3	シフトによる社会保険料削減	224
Q 4	上手な昇給と効果的な賃下げ	228
Q 5	残業代の負担を軽くする方法	232
Q 6	正社員と同じ待遇を要求するスタッフの対応法	235
Q 7	ミスを繰り返すスタッフの首切り	238
Q 8	残業をしないスタッフの首切り	245
Q 9	社内研修に参加しないスタッフの首切り	248
Q 10	遅刻を繰り返すスタッフの首切り	252
Q 11	スタッフの雇止め	255