

事務所通信

2015年10月号 No.124



(コスモス)

CONTENTS

- | | | | |
|---------------|----|----------------|----|
| ● 所長コメント | | ● 自転車の交通ルール | P4 |
| … お客様を大事にする | P1 | ● マイナンバーQ&A | P5 |
| ● 年末調整とマイナンバー | P2 | ● お知らせ おもしろ雑学 | P6 |
| ● 社会保険料の改正 | P3 | ● 休日カレンダー 職員雑記 | P7 |

～お客様の発展を願い、喜ばれる事務所をめざします～



加藤輝守税理士事務所

〒941-0057 新潟県糸魚川市南寺町 3-7-7

TEL 025-552-0678 FAX 025-552-3824

ホームページアドレス <http://www.katozeirishi.jp>

お客様を大事にする

飲食店に入ると時々こんなことがあります。ドアを開けると「いらっしゃいませ」と声は聞こえるのだが、姿は見えない。ドアを開けるとセンサーが鳴り、接客係が反射的に声を出すのが慣例となっているからです。

「いらっしゃいませ」とは、お客様を歓迎する言葉です。顔が見えなくても「いらっしゃいませ」とだけ声を出せば良いと考えてしまっているのは、「当店にお越しいただいた」という歓迎の気持ちが欠落しているからなのでしょう。

微妙な歓迎ムードを感じながら料理を注文すると、最近のメニューには“おすすめ”と書いてあり、接客係がお客様と話さなくてもわかりやすいようになっていることが多い。しかし、おすすめを頼まずに聞いてみた。

筆者：おすすめと書いてあるメニュー以外で、おすすめは何ですか？

接客係：どれも美味しいです。

よくわからない答えが返って来ます。これは、トップが接客係に試食をさせてないからです。全種類試食させている店であれば「お好みですが、私は〇〇が美味しいと思います」と答えが返って来ます。

原価がかかるため、料理を開発する人と厨房の人だけ試食させて、接客係にはさせない傾向があります。接客係が単なる運び屋さんになってしまっていては、衰退の一途をたどります。——そのようなことを考えながらメニュー選びに悩んだ末、とりあえず注文した。

しばらくすると、接客係が淡々とメニュー名を言いながら料理をテーブルに並べます。何だか料理も美味しく感じる事が出来ず、リピーターにはならないと思うのは私だけでしょ。

ここで「お客様を大事にする」ということについて、よく考えてみたい。**店舗の雰囲気・接客・料理**の3拍子揃ってリピーターになります。トップ自らが、店舗すべてのことを体験し全体を見た上で、お客様を心地良くするための演出をすることが不可欠です。それには、接客係がお客様とコミュニケーションを取るように指導するべきです。

接客係がリピーターを作る窓口となれば、店の業績を伸ばすことができます。アルバイトであっても、やる気があれば何の問題もありません。採用条件を<笑顔><声質が高い><素直><友達が多い>といった点に絞り、面接を行っていただくと良いでしょう（ただし社員の場合はワンランク上の条件が必要になります）。

「お客様を大事にする」ためには何をすべきか、トップは真剣に考える必要があります。



年末調整とマイナンバー

年末調整では、従業員の方に「保険料控除申告書」と「扶養控除等申告書」を提出してもらいますが、今年はこの「扶養控除等申告書」に、新たにマイナンバーを記入する欄が設けられました。



① 利用目的を明示する

マイナンバーの記入にあたっては、「源泉徴収票等作成のため」等の利用目的を社内掲示板やメール等で明示することが必要です。

② 従業員と扶養家族の本人確認

記入にあたり、従業員とその扶養家族の本人確認が必要ですが、扶養家族については従業員の方自身が行います。

「従業員とその扶養家族の本人確認」の方法は次のとおりです

従業員が扶養家族の本人確認を行う

従業員本人が、自分の扶養家族のマイナンバーを「通知カード」により確認の上「扶養控除等申告書」に記入します。

会社の担当者が従業員の本人確認を行う

担当者は、従業員の提出した「扶養控除等申告書」の従業員本人のマイナンバーを「通知カード」で確認します。

※上記のほかに、給与システム等を利用して従業員本人が、Web上で直接「扶養控除等申告書」にマイナンバーを入力し、通知カードの写真データを一緒に送り、確認する方法もあります。