

週刊 企業経営

WEB MAGAZINE マガジン

発行
AERTS GROUP

アーツ税理士法人
アーツ公認会計士事務所

ネットジャーナル 要旨

Weeklyエコノミスト・レター 2009年6月19日号

日銀短観(6月調査)予測

～大企業製造業・業況判断DIは 19 ポイント改善の▲39

経済・金融フラッシュ 2009年6月17日号

09年1-3月期資金循環統計:

個人金融資産は6四半期連続の前年比マイナス、2年間で約1割が消失

経営 TOPICS 抜粋

統計調査資料

月例経済報告(平成 21 年6月)

経営情報レポート 要約版

パート労働法の改正ポイントと

パートタイム労働者の活用法

経営データベース

ジャンル: 営業拡大 サブジャンル: 顧客調査

顧客ニーズの重要性

顧客調査の重要性



日銀短観（6月調査）予測

～大企業製造業・業況判断DIは19ポイント改善の▲39

要 旨

- 1** 今回短観は景気の最悪期は脱したと前向きな評価とともに、企業の設備・雇用の過剰感が高まり、先行きの民間需要の回復のシナリオに不安を残す内容となるだろう。大企業製造業は在庫調整に目処がつき、中国を中心に輸出の減少も止まりかけており生産増加の動きが見られる。自動車、電機などの業況判断DIが改善し大企業製造業・業況判断は、前回調査よりも大幅改善が期待される。しかし、中堅・中小企業製造業は生産水準の低下から雇用・設備の過剰感が高まっており景況感の改善は大企業製造業よりも小さい。また雇用所得環境が大きく悪化する中、消費不振は非製造業の業績を直撃しており、非製造業の改善も小幅にとどまるだろう。
- 2** 注目度が高い大企業製造業・業況判断DIは39と前回調査から19ポイントの改善。大企業非製造業は27と前回調査から4ポイントの改善となるだろう。中小企業については、製造業が45と前回調査から12ポイントの改善、非製造業は、41と前回調査から1ポイントの改善と予想する。
- 3** 2009年度の設備投資計画（全規模・全産業）は企業収益が大幅に落ち込み抑制的にならざるを得ない。6月調査は3月調査に比べて上方修正されるクセがあるが、今回はその上方修正幅も小幅にとどまる。3月調査より0.9%上昇修正（前年度比13.4%）にとどまり、6月調査としては低水準となるだろう。

日銀短観業況判断DIの予測表

業況判断		12月調査	3月調査		6月調査	
		最近	最近	先行き	最近	先行き
大企業	製造業	-24	-58	-51	-39	-30
	非製造業	-9	-31	-30	-27	-21
	全産業	-16	-45	-41	-33	-26
中堅企業	製造業	-24	-57	-61	-43	-36
	非製造業	-21	-37	-45	-34	-32
	全産業	-22	-46	-51	-39	-35
中小企業	製造業	-29	-57	-63	-45	-42
	非製造業	-29	-42	-52	-41	-39
	全産業	-28	-47	-56	-43	-41

「Weeklyエコノミスト・レター」の全文は、当事務所のホームページの「ネットジャーナル」よりご確認ください。

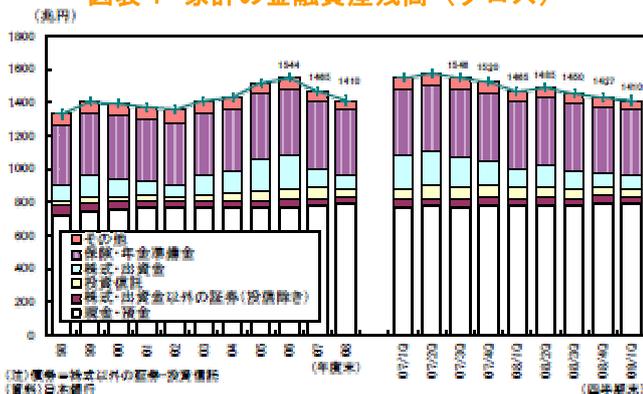
09年1-3月期資金循環統計： 個人金融資産は6四半期連続の前年比マイナス、 2年間で約1割が消失

要 旨

1 個人金融資産残高(08年度末、09年1-3月期末):2年間で約1割が消失

08年度末の個人金融資産残高は1410兆円と、07年度末から54兆円の減少となった。残高の減少は2年連続となり、減少幅は1980年の統計開始以来最大であった07年度(79兆円)に次ぐ水準を記録。2年累計で133兆円の減少と、ピークであった06年度末(1544兆円)の約1割がこの2年で消失したことになる。また、四半期では金額ベースで3期連続、前年比で6期連続のマイナスが続いている(図表1)。

図表1 家計の金融資産残高(グロス)

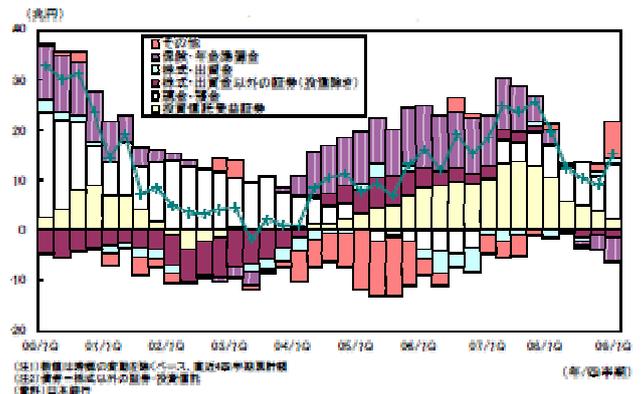


3月以降は株価が回復していることから、4-6月期は時価の増加が個人金融資産の増加に寄与することが見込まれるが、一方で家計の所得減少に伴うフローの減少が見込まれることから、金融資産残高の増減はこのうちのどちらの要因が強く出ることにかかっている。

2 フロー(時価変動を除いた流出入額)の動き: リスク回避の流れが継続

四半期ベースでフローの内訳を見るにあたり、季節要因を除くため、直近4四半期累計というやや長めの基調を捉えた動きをみると、03年度を底に金融資産への資金流入が続いており、足元の状況も流入超過となっている。内訳を見ると、07年度以降、株安・円高を背景に投資信託への資金流入が大幅に減速、頭打ちになる一方で、現金・預金、特に定期性預金の増加が顕著であり、月次のマネーストック統計の動きと同様、リスク資産から安全資産への資金移動が続いているようだ。(図表2)

図表2 家計の金融資産残増減(四半期)



「経済・金融フラッシュ」の全文は、当事務所のホームページの「ネットジャーナル」よりご確認ください。

月例経済報告

(平成 21 年 6 月)

総論

1 我が国経済の基調判断

景気は、厳しい状況にあるものの、一部に持ち直しの動きがみられる。

輸出は、持ち直しの動きがみられる。生産は、持ち直している。

企業収益は、極めて大幅に減少している。設備投資は、大幅に減少している。

雇用情勢は、急速に悪化しており、厳しい状況にある。

個人消費は、弱い動きとなっているものの、一部に下げ止まりの兆しもみられる。

先行きについては、当面、雇用情勢が悪化するなかで、厳しい状況が続くとみられるものの、在庫調整圧力の一層の低下や経済対策の効果が景気を下支えすることに加え、対外経済環境が改善することにより、景気は持ち直しに向かうことが期待される。一方、生産活動が極めて低い水準にあることなどから、雇用情勢の一層の悪化が懸念される。加えて、世界的な金融危機の影響や世界景気の下振れ懸念など、景気を下押しするリスクが存在することに留意する必要がある。

2 政策の基本的態度

政府は、当面、景気対策を最優先で進めるため、「経済危機対策」等を着実に実施する。また、経済危機克服の道筋を示すとともに、我が国の成長力を強化しつつ、安心社会を実現し、今後の財政運営の在り方を示す「基本方針2009」を取りまとめる。日本銀行が、内外の厳しい経済金融情勢の下、政府とマクロ経済運営に関する基本的視点を共有し、適切かつ機動的な金融政策により経済を下支えすることを期待する。

1 消費・投資などの需要動向

個人消費は、弱い動きとなっているものの、一部に下げ止まりの兆しもみられる。

個人消費は、弱い動きとなっているものの、一部に下げ止まりの兆しもみられる。消費者マインドは、低水準ながら持ち直している。所得は緩やかに減少している。需要側統計(「家計調査」等)と供給側統計(鉱工業出荷指数等)を合成した消費総合指数は、4月は前月に比べ増加した。

個別の指標について、4月の動きをみると、「家計調査」では、実質消費支出は前月から減少した。販売側の統計をみると、小売業販売額は前月に比べて増加した。新車販売台数は、4月に増加した後、5月も増加した。旅行は、国内、海外ともに前年を下回った。外食は、前年を上回った。

先行きについては、消費者マインドが持ち直している中で、経済対策による下支え効果が見込まれるものの、雇用・所得環境の悪化や新型インフルエンザ問題による影響を注視する必要がある。

設備投資は、大幅に減少している。

設備投資は、大幅に減少している。これを需要側統計である「法人企業統計季報」でみると、2008年10-12月期及び2009年1-3月期は減少している。機械設備投資の供給側統計である資本財出荷は、大幅に減少している。ソフトウェア投資は、弱含んでいる。

「日銀短観」によれば、2009年度設備投資計画は大企業製造業、大企業非製造業とともに2年連続の減少が見込まれている。また、設備投資の動きに先行性がみられる設備過剰感は、大幅に高まっている。先行指標をみると、機械受注は、緩やかに減少している。建築工事費予定額は、弱含んでいる。

先行きについては、企業収益が極めて大幅に減少し、世界景気の下振れ懸念など先行き不透明感が高いなかで、企業の設備投資計画においても大幅な減少が見込まれており、一層の減少が懸念される。

住宅建設は、大幅に減少している。

住宅建設は、大幅に減少している。持家の着工は減少している。貸家、分譲住宅の着工は大幅に減少している。総戸数は、4月は前月比12.3%減の年率77.9万戸となった。総床面積も、おおむね総戸数と同様の動きをしている。

先行きについては、雇用・所得環境の悪化などから、当面、減少傾向が続くと見込まれる。

公共投資は、平成 20 年度補正予算の効果もあって、このところ底堅い動きとなっている。

公共投資は、平成 20 年度補正予算の効果もあって、このところ底堅い動きとなっている。

公共投資の関連予算をみると、2009 年 5 月 29 日に成立した国の平成 21 年度補正予算において、「底力発揮・21 世紀型インフラ整備」や「防災・安全対策」等にかかる公共投資関係費として約 5.2 兆円の予算措置を講じることとしたため、補正後の公共投資関係費は前年度を上回った。また、平成 21 年度地方財政計画では、投資的経費のうち地方単独事業費について、中期的に計画的な抑制を図る中で前年度比 3.0%減としつつ、重点的な配分を行うとしている。

2009 年 1 - 3 月期の公共工事請負金額及び公共工事受注額は前年を上回った。2009 年 5 月の公共工事請負金額及び 4 月の公共工事受注額は前年を上回った。

先行きについては、関連予算の執行により、強めの動きとなることが見込まれる。

輸出は、持ち直しの動きがみられる。輸入は、緩やかに減少している。貿易・サービス収支の赤字は、減少している。

輸出は、持ち直しの動きがみられる。地域別にみると、アジア向けの輸出は、持ち直している。アメリカ向け、EU 向けの輸出は、ともに下げ止まりつつある。先行きについては、世界的な在庫調整の進展や中国等における景気刺激策の効果の発現などから、当面、持ち直しの動きが続くとみられる。

輸入は、緩やかに減少している。地域別にみると、アジアからの輸入は、緩やかに減少している。アメリカ、EU からの輸入は、ともに減少している。

国際収支をみると、輸出金額が横ばい、輸入金額が緩やかな減少となっており、貿易収支の赤字幅は減少している。また、サービス収支の赤字幅は横ばいとなっている。そのため、貿易・サービス収支の赤字は減少している。

2 企業活動と雇用情勢

生産は、持ち直している。

鉱工業生産は、輸出に持ち直しの動きがみられることや、在庫面からの生産下押し圧力が弱まっていることなどから、持ち直している。

先行きについては、輸出の持ち直しや在庫調整の一層の進展などから、当面、持ち直しが続くことが期待される。なお、製造工業生産予測調査においては、5 月、6 月ともに増加が見込まれている。

また、第 3 次産業活動は、減少している。

パート労働法の改正ポイントと パートタイム労働者の活用法

ポイント

- 1 改正パート労働法のポイント
- 2 事業所が行わなければならない具体策
- 3 パートタイム労働者の活用法
- 4 パートタイム労働者活用についてのQ&A

1 改正パート労働法のポイント

■ パート労働法の改正の背景

少子高齢化が進み、労働人口が減少する中、パートタイム労働者は平成 18 年においては、全労働人口の 2 割を占める 1,205 万人となっています。そのうち 7 割は女性ですが、若年者や高齢者を中心に男性のパートタイム労働者も増加しています。

このような労働環境の中、一方では仕事や責任、人事管理が正社員と同様なのに待遇が働きに見合っていないパートタイム労働者の存在や、一度パートタイム労働者として雇用されると希望していても正社員になることが難しいといった問題が起きています。

こうした問題を解消するためにパート労働法（短時間労働者の雇用管理の改善等に関する法律）が改正されることとなりました。

■ パートタイム労働者の定義

パート労働法の対象であるパートタイム労働者とは、正確には「短時間労働者」といい、「1 週間の所定労働時間が同一の事業所に雇用される通常の労働者の 1 週間の所定労働時間に比べて短い労働者」のことをいいます。

ここでいう、「通常の労働者」の「通常」とは「正社員」など、就業規則に則り正規採用された労働者をいいます。例えば、労働契約に期間の定めのない長期雇用を前提とした待遇を受ける労働者です。もし、事業所に正社員がいない場合、フルタイムの基幹的な労働者がいれば、その労働者が通常の労働者ということになります。

■ 改正パート労働法のポイント

改正パート労働法は平成 20 年 4 月 1 日より大きく改正されましたが、このうち一部については、平成 19 年 7 月 1 日より施行されております。

今回の改正は以下の 4 つのポイントとなります。

改正のポイント

- ①労働条件の文書交付・説明義務
- ②待遇決定の説明義務
- ③均衡の取れた待遇の確保
- ④通常の労働者への転換の推進

労働条件の文書交付・説明義務

パートタイム労働は短時間の勤務ということから多様な働き方となり、一律の雇用管理が行いにくい雇用形態であるため、雇い入れ後に労働条件についてのトラブルになることが少なくありません。このため、パートタイム労働者を雇い入れする際には、特にトラブルになりやすい以下の3つの事項について、文書の交付などにより明示することが義務化されます。更に、違反した場合には10万円以下の過料が科せられる事となりました。

これまでも、「契約期間」「仕事をする場所と内容」「始業及び終業時間の時刻や所定労働外時間の有無、休日・休暇」「賃金」については労働条件通知書への記載が必須事項になっておりましたが、今後は「昇給の有無」「退職手当の有無」「賞与の有無」も明示されることとなります。

待遇決定の説明義務

パートタイム労働者の中には、通常の労働者との待遇の格差があることについて、その理由がわからず不満を抱いている人も少なくないことが実情です。パートタイム労働者がその能力を発揮するためにも、自分の待遇について納得して働いてもらう必要があります。このため、パートタイム労働者から求められた場合には、事業主は待遇の決定に当たって考慮した事項について説明することが義務化されます。

例えば賃金の決定についての説明を求められた際には「あなたはパートだから 円」だという説明では責任を果たしているとはいえません。「正社員よりもパートタイム労働者の仕事内容が軽易であり責任の程度も低いものであるから、職務の内容を勘案して賃金の格差を設けている」という説明が求められます。ただし、パートタイム労働者が納得するまで説明することを求められているものではありません。

均衡の取れた待遇の確保

パートタイム労働者は、繁忙期に一時的に働く人から通常の労働者と同様の仕事に従事し長時間働く人まで働き方は様々です。このため、パートタイム労働者の待遇を通常の労働者との働き方の違いに応じて均衡を図るための措置を講じる必要があります。

均衡を講じる必要のある具体的要件

- 職務の内容
- 人材活用の仕組みとその運用
- 契約期間

上記の3つの要件について通常の労働者と比較した上で、賃金、教育訓練、福利厚生などの待遇を検討することとなります。

2 パートタイム労働者活用についてのQ&A

パートタイム労働者活用について、法令違反の可能性のある事項、間違えやすい事項についてQ&Aのスタイルにまとめました。

Q1 パートタイマーに残業や休日出勤を指示することはできますか？

パートタイマーに残業を指示したところ、「勤務時間が短いから働いているのに残業を命じられるのはおかしい」と言われました。パートに残業や休日出勤を指示するには、どうすればよいのでしょうか？

A1 36協定を締結し、就業規則や労働協約に定めがあれば残業・休日出勤を命じることができます。

残業や休日を命じる条件は、正社員、パートタイマーともに同じです。36協定の締結、割増賃金の支払いが必要です。また、所定労働時間を超える労働の有無や、所定労働日以外の日の労働の有無を労働契約、就業規則等で定めておくことも必要になります。

パートタイム労働者の場合には、家庭生活上の事情などから短時間勤務を選んでいる場合もあると考えられますので、使用者としては、採用の段階で残業が可能かどうかの確認をするとともに、どのような場合に残業を命じることがあるのか具体的に説明するなど事前に十分な話し合いをしておくべきです。

Q2 パートタイマーにも年次有給休暇を与えないといけないのですか？

入社して半年経つパートタイマーから「年次有給休暇をください」と言われました。パートにも年休を付与しないとけないのですか？

A2 一定の要件を満たせば、パートタイマーにも年次有給休暇を付与しなければなりません。所定労働時間・日数が短い場合は、比例付与になります。

会社は6ヶ月以上継続勤務し、全労働日の8割出勤した従業員に、10日間の年次有給休暇を与えなければなりません。パートタイマーであっても同じです。週の労働日数が短い場合には、労働日数に比例して付与します。これを「比例付与」といいます。比例付与が適用になるのは、週の所定労働時間が30時間未満で、次のいずれかに該当するパートタイマーです。

①週の所定労働日数が4日以下

②週以外の期間で所定労働日数が決まっている場合は、1年間の所定労働日数が216日以下

比例付与の日数は以下のとおりです。

週所定 労働日数	1年間の 所定労働日数	雇い入れ日から起算した継続勤務期間						
		6ヶ月	1年 6ヶ月	2年 6ヶ月	3年 6ヶ月	4年 6ヶ月	5年 6ヶ月	6年 6ヶ月
4日	169日から 216日まで	7日	8日	9日	10日	12日	13日	15日
3日	121日から 168日まで	5日	6日	6日	8日	9日	10日	11日
2日	73日から 120日まで	3日	4日	4日	5日	6日	6日	7日
1日	48日から 72日まで	1日	2日	2日	2日	3日	3日	3日

Q3 有期労働契約を繰り返し更新してきましたが、今回の更新で終わりにしようと思います。問題ありますか？

業務量が減ったため、これまでの更新してきた有期雇用契約を、今回の契約で終了しようと思っています。契約期間満了という考え方で問題ないでしょうか？

A3 有期労働契約が反復更新されてきて、実質的に期間の定めのない契約と変わらないと判断された場合、雇い止めの予告をしなければなりません。

使用者は労働者の労働契約の更新をしないとするときには、契約満了日の少なくとも30日前までに予告しなければなりません。ここでの対象となる労働契約は、初めての労働契約を締結してから継続して1年を超えるか、1年を超える労働契約を締結している場合です。例えば1年契約を当初しており1回更新をして、2回目の更新(通算2年を迎える)をしない場合はこの対象になり、契約満了日の30日前までの雇止めの予告が必要となります。

更新しないとする理由については、更新の有無及び更新の判断基準とは別途に理由を明示する必要があります。

経営データベース 1

ジャンル: 営業拡大 > サブジャンル: 顧客調査



顧客ニーズの重要性

顧客ニーズを把握することによって、顧客獲得につながる有益な販売戦略を立てられると聞きました。それはどのようなものでしょうか？



1 顧客ニーズから販売戦略を検討する

普通は商品やサービスが先にあって、それに対して販促企画を検討します。しかし、このようなやり方では、よほどの宣伝広告費がないと成功しません。

商品やサービスありきで販促企画を考えると、販促企画を妥協せざるを得なくなります。また、「商品」から「売り方」を考えてしまうと、販促企画を無理やり結び付けなくてはいけなくなるため、最大限の販売力を発揮できなくなります。

販売戦略を検討するときは、まず「誰に」、「どんな売り方をするのか？」等を考えて、そこから商品のネーミングや内容を調整していった方が、高いパフォーマンスの「商品戦略」を生み出すことができます。

そのためには、顧客の真のニーズを把握し、顧客満足度を最大限に高めるための「顧客調査」を行うことが重要になります。

2 顧客へのニーズ提供がリピート率向上につながる

「違う顧客に同じ商品、サービスを提供する」というやり方では、顧客獲得コストが増える一方、ビジネスとして軌道に乗せるのに非常に時間がかかります。

それよりも、できるだけ広告費を抑えて「同じ顧客に違う商品、サービスを提供する」という、全く正反対の戦略を構築しないと、いつまでたっても新規の顧客を集めるために高い広告費を出し続けなくてはなりません。

ニーズ提供の多さが、リピート率を向上させる

通常、アイスクリームは夏にしか売れないものだが……

- 1月 暖房の効いた中でアイスを食べると美味しいですよ
- 2月 バレンタインにチョコアイスはいいですか？
- 3月 ホワイトデーのお返しにアイスキャンディーはいかがですか？
- 4月 お花見のデザートにアイスはいいですか？
- 5月 母の日にアイスを買ってみては？
- 6月 父の日にアイスをプレゼント！
- 7月 夏のお中元にアイスはいいですか？
- 8月 お盆休みにアイスのお土産を！
- 9月 敬老の日に抹茶アイスはいいですか？
- 10月 栗味のアイスはいいですか？
- 11月 サツマイモのアイスができました！
- 12月 クリスマスはアイスのデザートで締めくくり

顧客へのニーズ提供が多ければ、1年中アイスクリームを購入するチャンスを顧客に提供することができる！

経営データベース ②

ジャンル: 営業拡大 > サブジャンル: 顧客調査

顧客調査の重要性



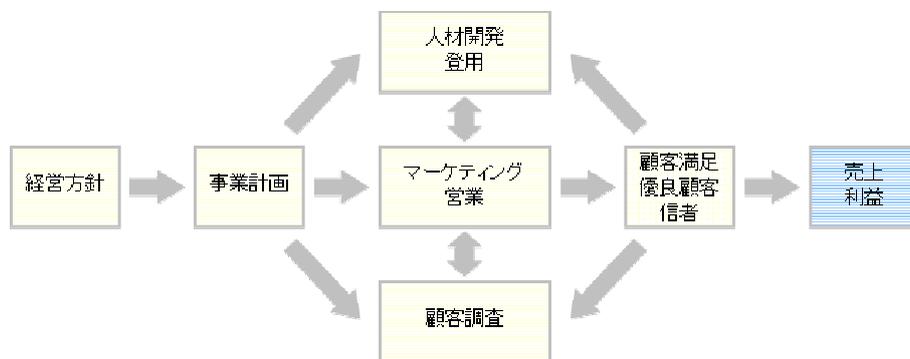
顧客調査が企業活動にとって重要なことだとは漠然と理解出来るのですが、具体的にはどのようなもので、企業にどのような利益をもたらしてくれるのでしょうか？

1 企業活動の中での顧客調査の役割



企業活動は、顧客に対して優れた製品やサービスを適切な価格で販売し、継続的に顧客に購入してもらうことによって成立します。

企業活動の全体像を示すと、以下の図のようになります。



企業は目標を設定し、事業の成果と目標のギャップを検証します。その結果は顧客満足においても同様のことがいえます。自社が予測、あるいは期待する顧客満足と、顧客が実際に認める顧客満足を表しています。

「予測する顧客満足度」と「顧客が認める顧客満足度」の差を見て、期待する価値が十分認められているか判断することになります。

顧客調査とは、この2つとのギャップを調べることになりますが「予測する顧客満足度」は社内における仮説といえるものです。通常、顧客調査は、何か問題点が生じた際に、その要因を知りたいといった場合に行われます。

例えば、新製品を出したものの、販売が計画した数字まで到達できないとします。その理由として「製品の機能が充分認識されていない購入チャネルの問題」、「競合品が予測したより買われている」、「予測したマーケットサイズがなかった」等、仮説を立て、それらを調査することになります。これらの多くは、顧客調査から数値情報として得られなければなりません。

2 最終目的は売上の増加と利益の増加

顧客調査を行う理由は、以下のようにまとめられます。

■顧客調査を行う理由

顧客からの要求に対する理解を深め、その満足度を把握する結果を踏まえ、改善のための適切な対応をとることで顧客獲得につなげる顧客との関係をキープして、顧客とのWin-Winの関係を築く

最終的には、売上と利益の向上を目的としています。