新規創業研究分科会

対象 ： ラーメン店

2020年2月9日
湘南診断士ネット
分科会第1班

創業マトリクス

	創業前支援（計画段階）	創業準備支援	創業後支援
経営戦略・管理	◎	◎	◎
人事・労務		△	○
財務・会計（税務）	◎	○	○
運営管理		○	○
情報・IT（HP等）	○	◎	○
経営法務		◎	○
政策（補助金等）		◎	○

活動内容

✓第１フェーズ：デスクトップスタディ

メンバーがそれぞれ、政策金融公庫の「創業の手引き」や販売されている書籍などをまとめ、最終的にそれらをまとめた簡単なサマリーを作成

✓第２フェーズ：インタビュー（目標）

創業経験者や創業支援実績のある診断士へのインタビューを行い、第１フェーズでまとめたサマリーに、“実践編”として追加する

経営戦略

石井里幸

組織にはなぜ経営戦略が必要か

企業が目的を達成するためには経営戦略が必要

企業の目的とはなんでしょう？

組織や企業は何らかの使命をもって存在しています

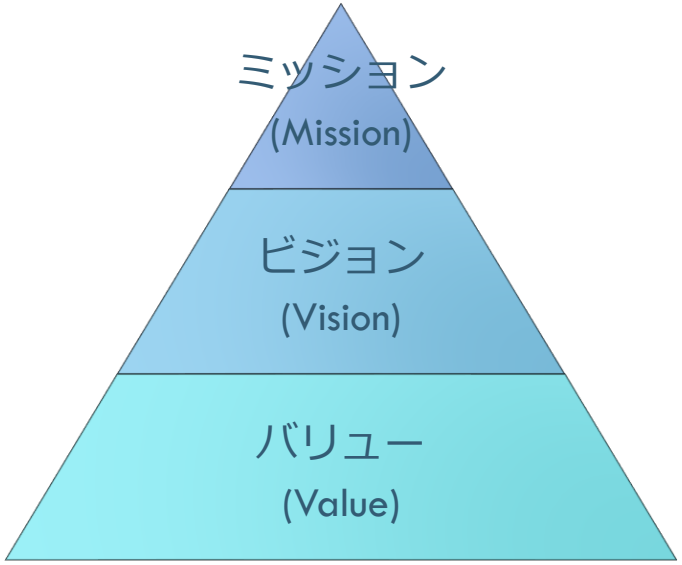
その使命にもとづき、目指す理想の姿を実現することが企業の目的です

この使命や理想の姿を定義したものを上位概念といいます

まず、上位概念について理解しましょう

上位概念（MISSION, VISION, VALUE）

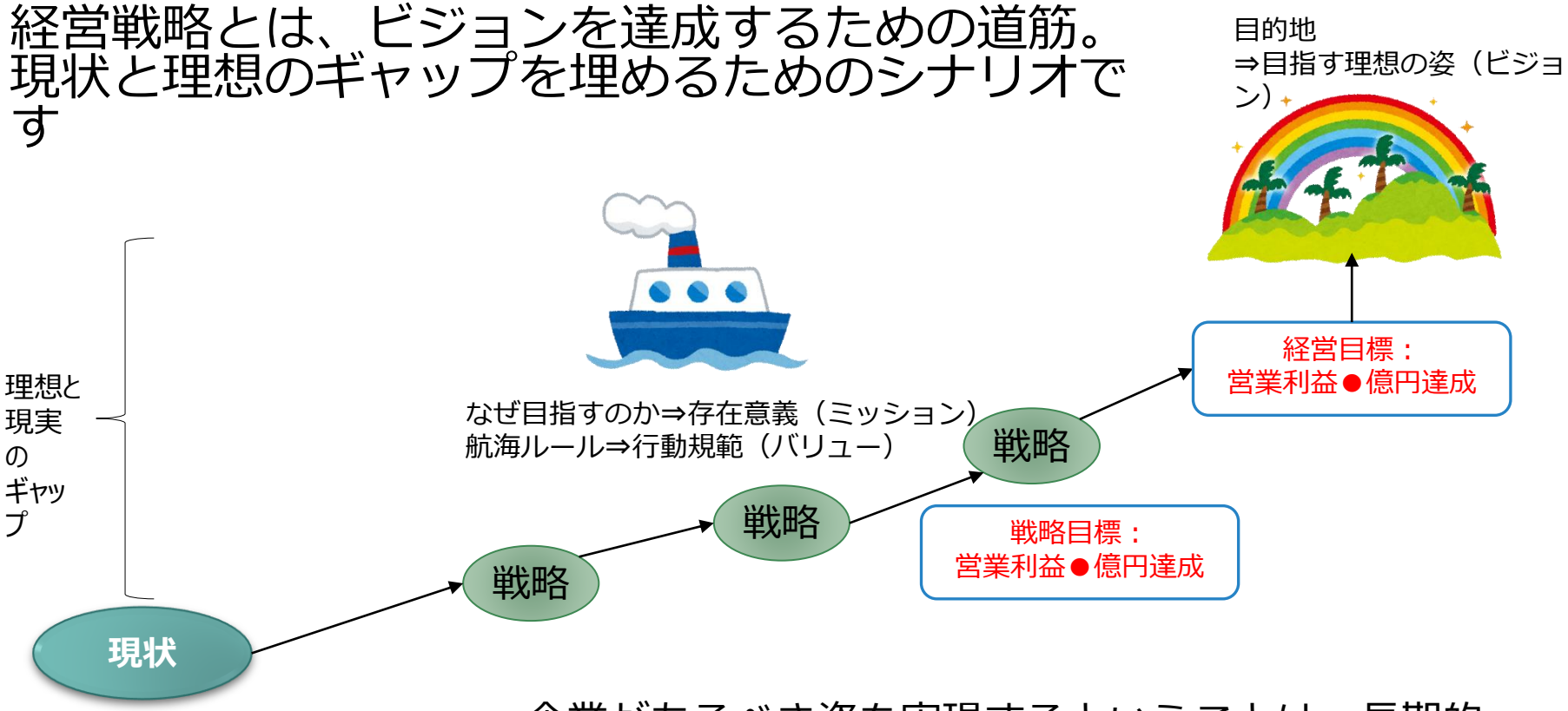
組織が活動を開始する前に決めておくべき、基本的な概念です



存在意義	経営理念、社是、基本理念、経営哲学、使命、創業精神
理想の姿	あるべき姿、目指す姿、理想の姿、企業目的
価値観	行動規準、経営姿勢、社訓、経営方針、綱領、基本精神、クレド

上位概念と経営戦略の関係

経営戦略とは、ビジョンを達成するための道筋。
現状と理想のギャップを埋めるためのシナリオです



企業があるべき姿を実現するということは、長期的に儲ける仕組み（利益）をつくることが基本です

経営戦略を導くには

もっとも有名な方法として「SWOT分析」があります

ＳＷＯＴ分析

	プラス要因	マイナス要因
内部環境 （コントロールできる）	**強み(Strength)** 自分が他人よりも優れていること、得意なことは何か？	**弱み(Weakness)** 自分が他人よりも劣っていること、苦手なことは何か？
外部環境 （コントロールできない）	**機会(Opportunity)** 自分にとって有利、役立つ市場の要因は何か？	**脅威(Threat)** 自分にとって不利、負担となる市場の要因は何か？

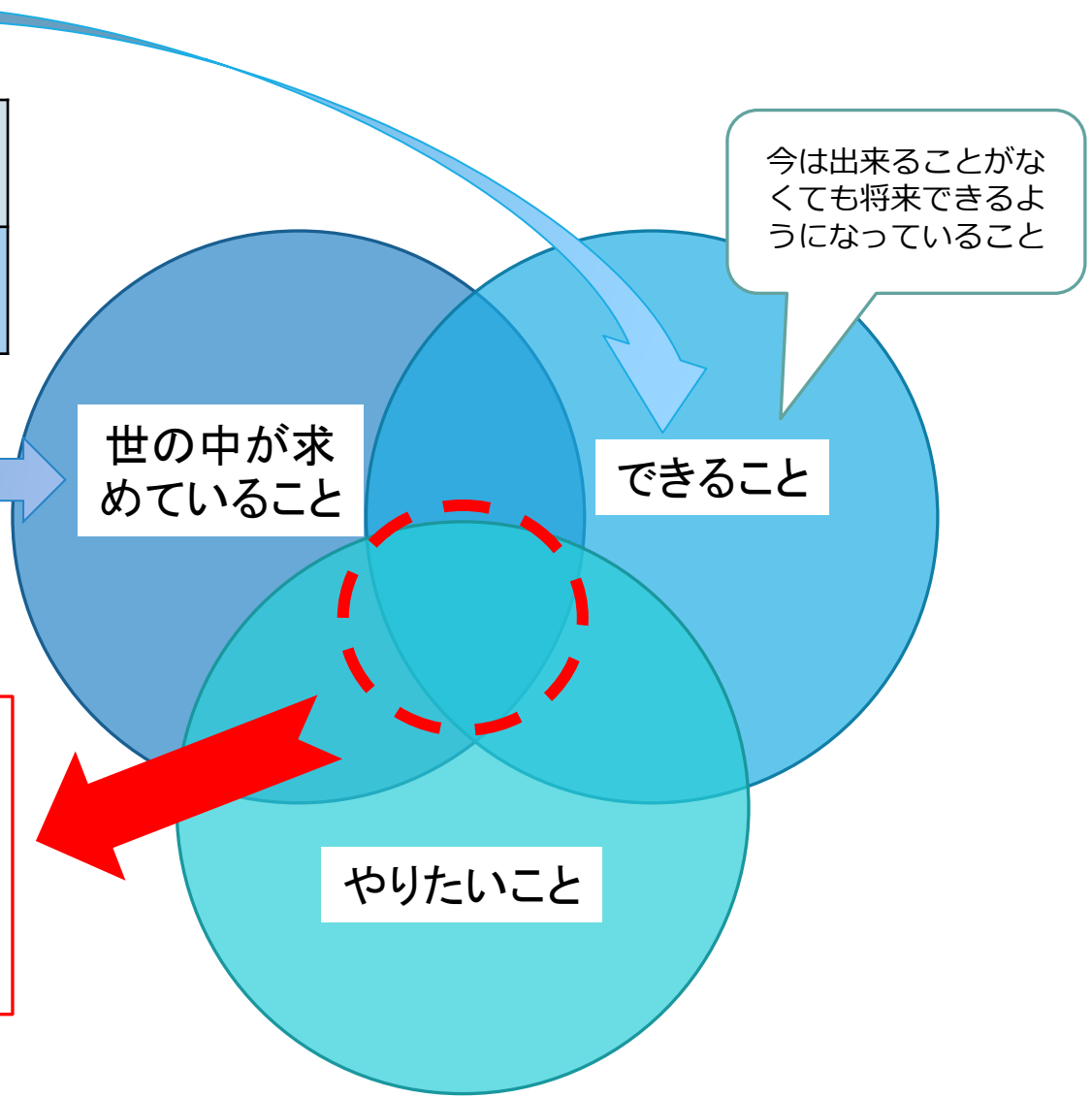
クロスＳＷＯＴ分析

	機　会	脅　威
強　み	**積極的攻勢** 自分の強みを活かして取り込める事業機会は何か？	**差別化戦略** 自分の強みで回避できる脅威は何か？競合他社には脅威でも自分の強みで事業機会にできるものはないか？
弱　み	**段階的施策** 自分の弱みで、事業機会を失わないためには、何が必要か？	**専守防衛・撤退** 最悪の事態を招かないためには何が必要か？

SWOT分析の結果から、戦略を導き出す手法です。「強み」、「弱み」、「機会」、「脅威」それぞれを組み合わせて、方向性を検討していきます。

３つの軸でビジネスアイデアを考えてみよう

S（強み）	W（弱み）
O（機会）	T（脅威）



３つの軸が重なるものが自分がやるべきビジネス！

「いつか自分にできそうなこと」を考える

今までの仕事の経験やスキル、知識

過去の成功体験、失敗体験から学んだこと

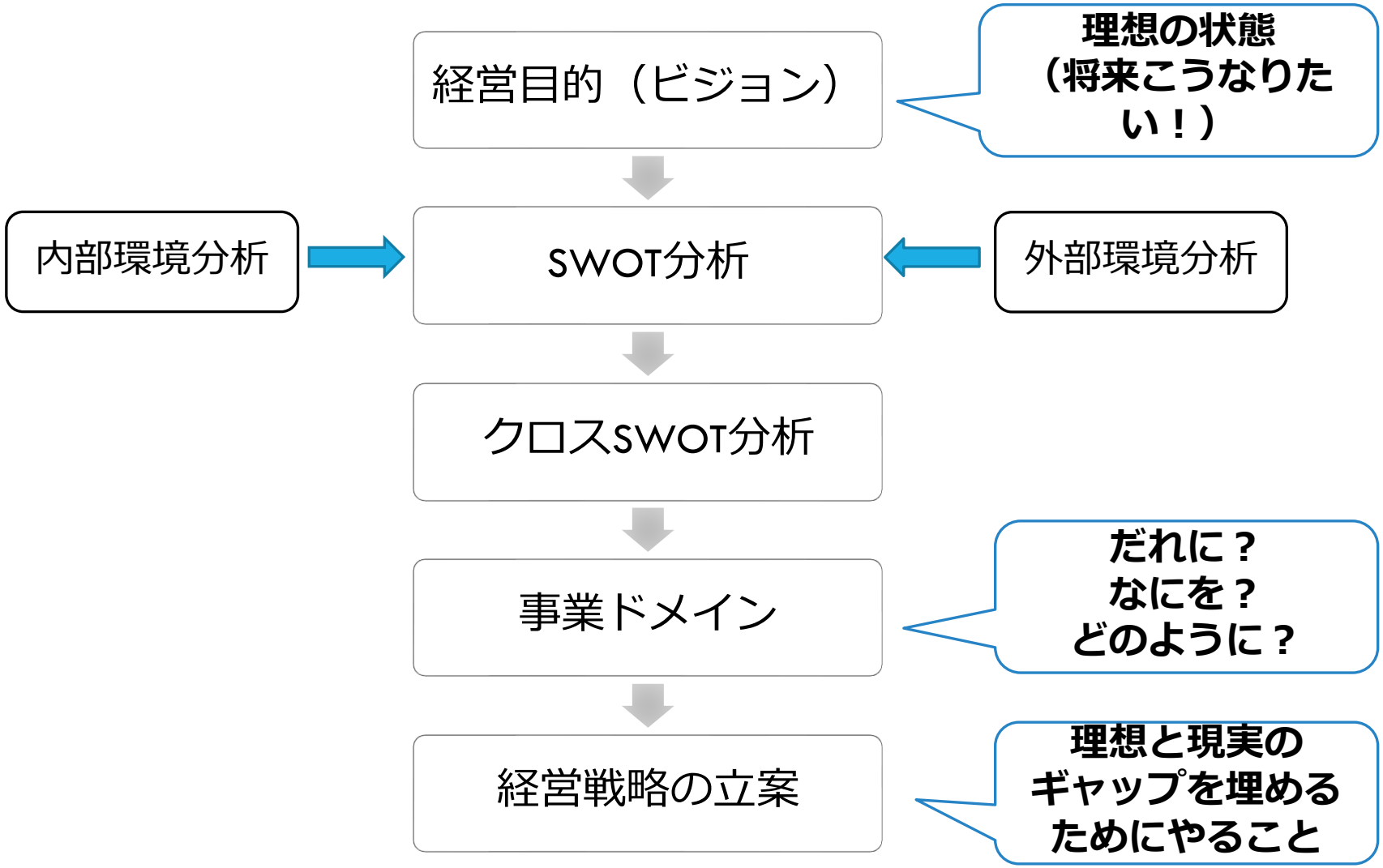
取得した資格

得意なこと、特技

他人よりも詳しい知識を持っていること

持っている人脈

基本的な経営戦略立案の道順



事業ドメイン

ビジネス（事業）を行う領域のことを事業ドメインといいます

だれに？（Who）

ターゲット顧客は誰？

なにを？（What）

顧客にどんな価値を提供する？

どうやって？（How）

価格は？店舗で売る？インターネットで売る？

なぜドメインを決めないといけないのでしょうか？

事業ドメインを決める理由

会社の資源（人・モノ・金）に限りがあるため

- だから、いちばん勝てそうなビジネスを選び定め、そこに経営資源を集中投下するのです

ぶれない経営をするため

- ドメインを決めないと「あれもやる、これもやる」となりやすい⇒それだとすぐに資源がなくなります

絞り込みの観点は３つ
だれに？・・・顧客（ターゲット）
なにを？・・・商品やサービス（価値）
どうやって？・・・売り方（店舗、口コミ、ウェブサイト）

人事

須藤和夫

人事関係のポイント

業務	内訳	
設立	就業規則 給与規定	
社員	正社員　契約社員 パート・アルバイト 派遣社員　業務委託 請負	
採用	公的機関　私的機関 求人メディア 外国人	求人票作成
福利厚生	厚生年金 労災保険 雇用保険 健康保険 介護保険	
公的支援	助成金　補助金 支援機関	
その他	インターンシップ　クラドソーシング ITシステム	

就業規則

就業規則の作成支援
厚生労働省 モデル就業規則
https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/koyou_roudou/roudoukijun/zigyonushi/model/index.html
註：パートタイム用は別途

絶対的必要記載事項
就業規則に必ず記載しなければいけない事項

労働時間関係
始業及び終業の時刻、休憩時間、休日、休暇並びに労働者を二組以上に分けて交替に就業させる場合においては就業時転換に関する事項
賃金関係
賃金の決定、計算及び支払の方法、賃金の締切り及び支払の時期並びに昇給に関する事項
退職関係
退職に関する事項（解雇の事由を含みます。）

就業規則

相対的必要記載事項
絶対ではないが記載することが望ましい事項

退職手当関係
　　適用される労働者の範囲、退職手当の決定、計算及び支払の方法並びに退職手当の支払の時期に関する事項
臨時の賃金・最低賃金額関係
　　臨時の賃金等(退職手当を除きます。)及び最低賃金額に関する事項
費用負担関係
　　労働者に食費、作業用品その他の負担をさせることに関する事項
安全衛生関係
　　安全及び衛生に関する事項
職業訓練関係
　　職業訓練に関する事項
災害補償・業務外の傷病扶助関係
　　災害補償及び業務外の傷病扶助に関する事項
表彰・制裁関係
　　表彰及び制裁の種類及び程度に関する事項
その他

賃金

地域別最低賃金に注意

・毎年１０月１日を目途に改定
・地域で異なる
・「特定（産業別）最低賃金」があるが神奈川は地域別の方が高いので 地域別を適用

https://pc.saiteichingin.info/

２０１９年１０月から
神奈川は**時給1,011円**（東京は1,013円）

最低賃金とは？

ここがポイント!

使用者が労働者に支払わなければならない、賃金の最低額を定めた制度です。

最低賃金制度とは、最低賃金法に基づき国が賃金の最低額を定め、使用者は、その最低賃金額以上の賃金を労働者に支払わなければならないとする制度です。

ケーススタディ

1 最低賃金額より低い賃金で契約した場合はどうなるの？

仮に最低賃金額より低い賃金を労働者、使用者双方の合意の上で定めても、それは法律によって無効とされ、最低賃金額と同様の定めをしたものとみなされます。

2 使用者が最低賃金を支払っていない場合にはどうなるの？

使用者が労働者に最低賃金未満の賃金しか支払っていない場合には、使用者は労働者に対してその差額を支払わなくてはなりません。
地域別最低賃金額以上の賃金額を支払わない場合には、最低賃金法に罰則（50万円以下の罰金）が定められています。
なお、特定（産業別）最低賃金額以上の賃金額を支払わない場合には、労働基準法に罰則（30万円以下の罰金）が定められています。

採用

ハローワーク

事業主（求人者・使用者）向けサービス
人材の紹介（求人申込み、応募者紹介）
雇用保険の適用（雇用保険被保険者資格の取得・喪失手続き）
助成金・給付金の支給
　雇用調整を行わざるを得ない事業主向け助成金等[4]
　人を雇用する事業主向け助成金等[5]
　起業や新分野への事業展開を希望する事業主向け助成金等[6]
　能力開発を行う事業主向け助成金等[7]
　その他の助成金[8]
雇用管理サービス（募集・採用・配置などに関する相談・援助、高齢者や障害者の雇用管理の援助）
その他のサービス（労働市場、労働条件などの情報提供等）

採用

人材紹介業者 (例)

技能・経験・人脈 等を指定してリクルートできる (幹部社員の採用に使える）
成功報酬型 ： 理論年収の 35%が手数料
固定費用型 ： リクルートメール400通で80万円

神奈川プロ人材活用センター
HTTP://WWW.KIPC.OR.JP/MANAGEMENT-IMPROVEMENT/22161/
公益財団法人神奈川産業振興センターが神奈川県の委託を受け、中小企業に対し「攻めの経営」の実現に必要な専門的知識・ノウハウを持った人材採用のサポート等を行う組織。
株式会社シー・シー・コンサルティング
HTTPS://WWW.CAREERCROSS.COM/
バイリンガル転職のためのウェブサイト、「キャリアクロス」運営するオンライン求人広告運営会社です。 外資系への転職がメインですが国内勤務も扱う。 IT系職種の登録者も多く、英語力を含めたスキルを指定して求人が可能。

採用　（技能実習生）

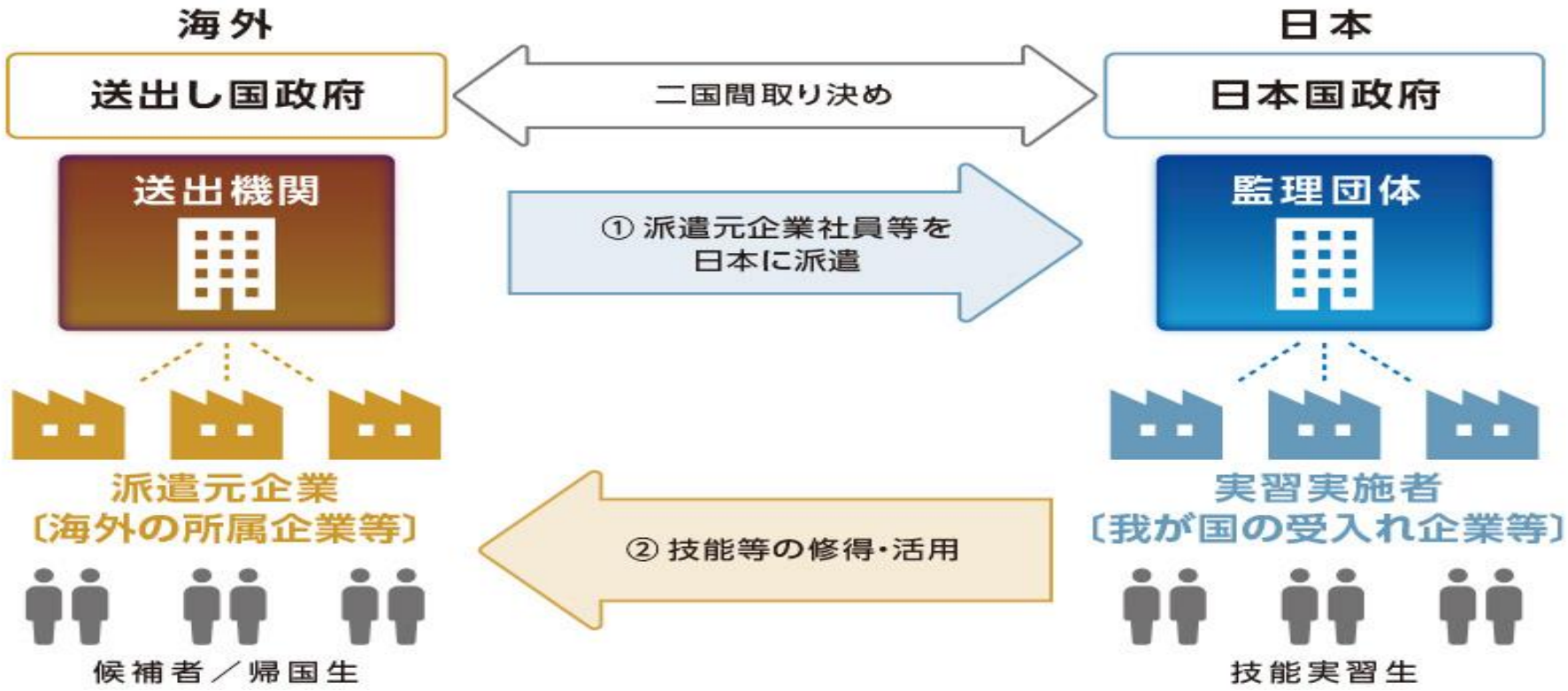
註：受け入れ職種に制限有り
飲食店は対象外

技能実習の適正な実施	①技能実習の基本理念、関係者の責務及び基本方針の策定
	②技能実習計画の認定制
	③実習実施者の届出制
	④監理団体の許可制
	⑤認可法人「外国人技能実習機構」の新設（外国人技能実習機構のホームページ）
	⑥事業所管大臣等への協力要請等の規程の整備及び関係行政機関等による地域協議会の設置
技能実習生の保護	①人権侵害等に対する罰則等の整備
	②技能実習生からの主務大臣への申告制度の新設
	③技能実習生の相談・通報の窓口の整備
	④実習先変更支援の充実
制度の拡充	①優良な監理団体・実習実施者での実習期間の延長（３年→５年）
	②優良な監理団体・実習実施者における受入れ人数枠の拡大
	③対象職種の拡大（地域限定の職種、企業独自の職種、複数職種の同時実習の措置）

採用　（技能実習生）

団体監理型

事業協同組合や商工会等の営利を目的としない団体（監理団体）が技能実習生を受け入れ、傘下の企業等（実習実施者）で技能実習を実施する方式



採用　（技能実習生）

企業単独型

日本の企業等（実習実施者）が海外の現地法人、合弁企業や取引先企業の職員を受け入れて技能実習を実施する方式

海外の所属企業等の範囲 右記のいずれかの関係を有する外国にある事業所	(1) 日本の公私の機関の外国にある支店、子会社、合弁会社など (2) 日本の公私の機関と引き続き1年以上の国際取引の実績又は過去1年間に10億円以上の国際取引の実績を有するもの (3) 日本の公私の機関と国際的な業務上の提携を行っている等の密接な関係を有する機関として法務大臣及び厚生労働大臣が認めるもの

財務補助金

中井 一
今朝丸 研一郎

もくじ

1. 新規創業に必要なお金
2. 主な資金調達の方法
3. 創業計画書の書き方
4. 創業関連補助金の活用

１．新規創業に必要なお金

・７つの資金調達方法

資金の出し手	資金の出し方
①自分の貯金や資産	出資する、または会社に貸す
②配偶者や両親その他の親族	出資してもらう、または借りる
③友人、取引先などの第三者	出資してもらう、または借りる
④銀行や公庫などの金融機関	借りる
⑤国や地方公共団体	補助金をもらう、または助成金をもらう
⑥ベンチャーキャピタルやエンジェル投資家	出資してもらう
⑦自分の事業	事業の儲けの中から捻出する

１．新規創業に必要なお金

・起業に必要な４つのお金

資金の種類	詳細
開業準備資金	製造業の機械、小売業のレジやラック、運送業のトラック等、開業準備に櫃よな資金
つなぎ資金（運転資金）	仕入れ代金、家賃、交通費、通信費など日常の事業活動に必要な資金
赤字補填資金	期待通りに売り上げがあがらなくても、事業継続に投入できる資金
自分の生活資金	予定通りの業績があがらなくても自分と家族の生活を維持できるようにするための資金

２．主な創業資金調達の方法

・実績も信用力もない段階で頼れる融資は２つ

融資種類	概要	特徴
地方自治体の制度融資	都道府県や市区町村などの地方自治体と信用保証協会、銀行などの金融機関の3者が協力して公的資金を貸し出す制度	• 金利が安い • 元本を返済しない「据置期間」あり • 信用保証協会の審査が必要
日本政策金融公庫の公庫融資	政府系の金融機関である日本政策金融公庫が貸し出す「新規開業資金」、「新創業融資制度」などの融資	• 無担保・無保証制度がある • 民間の金融機関より金利が安い • 固定金利で借りられる • 長期間の借り入れが可能

３．創業計画書の書き方

・創業融資の三種の神器

中でも創業計画書が一番重要

３．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

日本政策金融公庫
①創業の動機
②事業の経験
③取扱商品・サービス・セールスポイント
④取引先・取引条件
⑤必要な資金と調達方法
⑥事業の見通し

東京都信用保証協会
①事業内容・創業動機・事業の経験・強み、セールスポイント
②事業の着手状況
③販売先・仕入先
④投資計画・資金調達方法
⑤収支計画
⑥自己資本等算定表

創業計画書に記入する内容は公庫融資・制度融資ともにほぼ同じ

３．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

創業の動機

- この事業にかける創業者の信念「なぜこの事業を始めるのか？」
  ⇨ あなたがこの事業をスタートする理由

創業の目的

- この事業を通じてお客様にどのような価値を提供したいのか？
  ⇨ あなたがこの事業で達成したいゴール

事業の経験

- この事業に関連する技術やノウハウ、スキル＝「強み」をどれだけ持っているか？
  ⇨ あなたがこの事業を行う必然性

3．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

＜取扱商品・サービス＞

取扱商品	ポイント
①商品・サービスの名前	商品やサービスの特徴が連想できるネーミング
②商品・サービスの内容	誰にメリットあるどんなものをどのように提供するのか
③商品・サービスの値段	自社のコスト、競合の価格、一般的な相場を総合的に勘案

＜強み・セールスポイント＞

強み・セールスポイント	ポイント
①商品自体の価値	商品で解決する「不」
②付加価値	商品価値にプラスされるもの
③時間価値	商品を通じて提供される時間
④安全価値	商品がもつ安全・安心感
⑤ブランド価値	商品への信頼・ステータス

3．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

＜開業資金と調達方法＞

開業資金	
設備資金	• 店舗（敷金、保証金、改装費等）、工場 • 機械、車両、備品
運転資金	• 商品・材料の仕入れ、人件費、広告宣伝費等

資金調達	
自己資金	• 自分の貯金や資産 ⇨ できる限り多く用意し「覚悟を示す」
制度融資	• 地方公共団体の制度融資 ⇨ 原則として自己資金と同額まで
公庫融資	• 日本政策金融公庫 ⇨ 自己資金の9倍の金額

３．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

＜収支計画＞

項目	詳細	ポイント
①売上高	主な販売先と取引条件	売上高の想定方法 • 商圏内人口×ひと月あたり来店頻度×目標入店率 • 店舗隻数×稼働率×目標回転数／日×営業日 • 設備能力×設備数×稼働日数
②売上原価	主な仕入先と仕入れ条件	売上原価の想定方法 • （商品・サービスの１個・１件あたりの材料費＋労務費＋経費）×販売予測数 • 予測売上高×標準原価率
③経費	販売管理費	• 人件費、家賃、支払利息、広告宣伝費、減価償却費、その他経費 • その他経費＝水道光熱費、通信費、交際費、リース料、保険料、交通費、税金、手数料など
利益	①＋②＋③	

3．創業計画書の書き方

・創業計画書の記入内容

＜簡易キャッシュフロー＞

回収が順調なことが重要

現金支出を伴わない経費

キャッシュフロー ＝ 利益 ＋ 減価償却費

返済額

- キャッシュフローが返済額を上回れる収支計画を出すことで、審査を通る可能性が高まる

４．創業関連補助金の活用

・補助金の基礎知識

	補助金	助成金
目的	国や地方公共団体の各種政策の推進	雇用の促進
特徴	審査に合格することが必要 通常、国が認定する「経営革新等支援機関」と一緒に取り組むことが条件	条件さえクリアすればもらえる
種類	3,000以上	50以上
関連ウェブサイト	中小企業庁のミラサポ https://www.mirasapo.jp/	厚生労働省のサイト https://www.mhlw.go.jp/seisakunitsuite/joseikin_shoureikin/index.html

４．創業関連補助金の活用

・創業促進補助金　必要申請書類

書類	内容
①事業計画書　様式１	所定の用紙
②事業計画書　様式２	所定の用紙
③認定支援機関確認書	認定支援機関が作成
④認定支援機関と金融機関とで交わした連携に関する覚書などの写し	金融機関以外の認定支援機関が作成
⑤認定支援機関の認定通知書の写し	認定支援機関からもらう
⑥①～③を記録したＣＤ－Ｒ	事業計画書：ＷＯＲＤ形式 認定支援機関支援確認書：ＰＤＦ
⑦補足資料	Ａ４片面印刷、１０枚程度
⑧履歴全部事項証明書	発行から３か月以内
⑨決算書	決算期を迎えている場合

４．創業関連補助金の活用

・創業促進補助金　申請書 様式１、様式２の書き方のポイント

＜申請書　様式１＞

- 事業テーマ名　　：テーマを見ただけで事業の内容が分かるように30字で
- 事業計画の骨子　　：事業実現に向けて“何を”、“どのように”行うのか100字で
- 事業完了予定日　　：補助事業完了までに経費の支払いが完了していること
  - ➢ 様式１だけで、審査員が事業の概要を理解できるように

＜申請書　様式２＞

- 事業の具体的な内容　　：誰がターゲットでどうやってアプローチするのか明確に
- 動機・きっかけおよび将来の展望
  ：実現したいビジョンを明確に
- 知識・経験・人脈・熱意　：自分の強みと事業の内容の辻褄が合うように
- 全体にかかる資金計画　　：必要な資金をどうやって活用するのか
- 事業スケジュール　　：取り組みの計画を、具体的に箇条書きで
- 売上・利益等の計画　　：決算期にあわせて年度ごとに集計
- 経費明細表　　：補助対象になる経費とならない経費を区別
  - ➢ 会社の事業計画の内容とそれに対する熱意が審査員に伝わるように

創業計画書の記載項目

創業時の口座開設のために必要な創業計画書の記載項目について説明します。

No.	大項目	中項目	小項目/内容
0	表紙	会社プロフィール	以下の項目を記載 • 会社名 • 代表者氏名 • 本店所在地 • 従業員数 • 設立年月日 • 資本金
1	基本部（続く）（*1）	創業の動機	• 新規事業の内容・目的 • 数値目標（年商・市場シェア）
		経営者の略歴等	• 学歴・職歴 • 過去の事業経験 • 取得資格 • 知的財産権
		取扱商品・サービス	• 取扱商品・サービスの内容 • セールスポイント • 販売ターゲット・販売戦略 • 競合・市場など企業（事業）を取り巻く状況

*1：日本政策金融公庫の創業計画書の記載項目

© 2019 NAKAI HAJIME

創業計画書の記載項目

No.	大項目	中項目	小項目/内容
1	基本部（続き）（*1）	取引先・取引関係等	• 販売先（取引先名、所在地、業務内容、売上構成比、掛取引の割合、回収条件） • 仕入先（取引先名、所在地、業務内容、原価構成比、掛取引の割合、支払条件） • 外注先（取引先名、所在地、業務内容、原価構成比、掛取引の割合、支払条件） • 人件費の支払（給与・賞与の支払条件）
		従業員	• 常勤役員の人数 • 従業員数（アルバイトの内数）
		借入の状況	• 借入先名、使途、借入残高、年間返済額
2	開業資金計画	当初コスト（設備資金）	• 店舗・事務所（用途、内容・発注先、金額） • 内外装工事（〃） • 設備機器（〃） • 備品等（〃）
		当初コスト（その他）	• 店舗・事務所（用途、内容・発注先、金額） • 法人設立（〃） • 仕入（〃） • 広告宣伝費（〃）

*1：日本政策金融公庫の創業計画書の記載項目

© 2019 NAKAI HAJIME

創業計画書の記載項目

No.	大項目	中項目	小項目/内容
3	資金収支計画表	１年間の月毎の収支計画	• 売上入金（事業ごと） • 仕入、外注費支出（事業ごと） • 経費支出（役員報酬、従業員給与、法定福利費、旅費交通費、地代家賃、通信費、広告宣伝費、水道光熱費、交際費、会議費、保険料、消耗品費、業務委託費、支払報酬料、新聞図書費、諸会費、租税公課、リース料、雑費、支払利息） • 出資・借入、返済 • 繰越残高（上記計）
4	予測損益計算書	１年間の月毎の予測損益	• 売上高（事業ごと） • 仕入高、外注費（事業ごと） • 経費（３．資金収支計画表と同じ） • 損益累計（上記計）
5	必要資金と調達方法（*1）	必要資金	• 設備資金（店舗、工場、機械、車両などの内訳） • 運転資金（商品仕入、経費支払資金などの内訳）
		調達方法	• 自己資金 • 親、兄弟、知人、友人等からの借入 • 金融機関からの借入

*1：日本政策金融公庫の創業計画書の記載項目

© 2019 NAKAI HAJIME

創業計画書の記載項目

No.	大項目	中項目	小項目/内容
6	事業の見通し（*1）	月平均の事業の見通し	• 創業当初の損益（売上高、売上原価、経費（人件費、地代家賃、その他経費、支払利息、損益（以上計）） • 軌道に乗った後の損益（１年後）（売上高、売上原価、経費（人件費、地代家賃、その他経費、支払利息、損益（以上計）） • 上記の根拠（売上高、売上原価、損益）

*1：日本政策金融公庫の創業計画書の記載項目

© 2019 NAKAI HAJIME

情報・ＩＴ

渡邊　一弘

IT・オペレーション

① 営業開始前準備

(1)モノの準備・確認

(a)店舗設備 厨房設備・調理器具・照明・空調など
(b)店舗備品 食器・調理道具・事務用品・ユニホームなど
(c)販促物　　メニュー表・ショップカード・置き看板など
(d)取引業社 食材・備品・サービスなど

(2)トレーニング

(a)接客トレーニング
(b)厨房トレーニング
(c)合同トレーニング

(3)コンセプトの完成度確認と修正

(a)商品レベル、メニュー内容、価格などの見直し
(b)接客レベル、接客方法などの見直し
(c)店舗雰囲気、ディスプレイ、BGMなどの見直し

IT・オペレーション

① 営業開始前準備

(1)モノの準備・確認

(a)店舗設備 厨房設備・調理器具・照明・空調など

・店舗内の全機器類の稼動確認を行う。

・設置位置や使い勝手も再確認する。

(b)店舗備品 食器・調理道具・事務用品・ユニホームなど

・店舗引き渡し日に到着するように納品日時を指定する。

・納品されたモノはすぐに開封・洗浄して所定の位置に収納する。

(c)販促物　　メニュー表・ショップカード・置き看板など

・内容をすべて精査し、営業時と同じ所定の位置で保管する。

(d)取引業社 食材・備品・サービスなど

・使用頻度の高いものは、営業時と同じ形で納品作業を試行する。

IT・オペレーション

① 営業開始前準備

(1)トレーニング

(a)接客トレーニング

・入店から退店までの基礎的事項を徹底的に確認する
・注文取りを絶対に間違わないようにする
・料理の提供先を絶対に間違わないようにする
・笑顔で一生懸命に取り組む

(b)厨房トレーニング

・衛生管理、食中毒防止、食材使用ルールの基本事項を徹底的に確認する
・ポジションごとの仕込み作業を100%把握する
・料理作りを何度も繰り返す

(C)合同トレーニング

・顧客がいるつもりで来店から退店までの流れをシミュレートする
・BGM、照明、空調なども、すべて営業時と同様に行う

運営管理

繁盛するラーメン店にするには？

池田　健悟

店舗運営

ラーメン店経営にかかる費用一覧（相場）

単位：千円

	出店時	経常費用	目安
内装設備	4,000		年間売上の4割 （投資総額）
保証金	3,500 （家賃×10か月分）		
支払手数料	700		
消耗品	1,000	3%	
原価（材料費）		30%	売上の3割
人件費		600	売上の3割
地代家賃		350	売上の1割
水道光熱費		100	
合計	**9,200**	**1,050+変動費**	

店舗運営

繁盛するお店の要素　QSC

Q（クオリティ）＝料理の品質

S（サービス）＝接客サービス

C＝（クレンリネス）＝清掃

店舗運営

繁盛するお店の要素　QSC

Q（クオリティ）＝料理の品質

料理そのものの味について見直すことは当然ながら、提供における基本的な配慮がなされているかという点も重要です。例えば、お客様それぞれの注文に合わせた味付けになっているか。お冷やビールを提供するグラスは綺麗か、泡の比率は適正か、などのポイントをチェックすると良いでしょう。

特に注文頻度の高いメニューに関しては、チェックする頻度や項目数を多くする。最近は、「インスタ映え」を狙う価値観により、見栄えのする料理が求められることも多く、この点の満足度も重要になっています。

店舗運営

繁盛するお店の要素　QSC

S（サービス）＝接客サービス

サービスに関しては、例えば「予約」「入店案内」「オーダー」「料理の提供」「退店・お見送り」というように、接客の一連の流れを意識しつつ、ステップごとにチェック項目を設ける。どのステップも大切ですが、特に予約時の電話対応が悪かった、入店案内時に来店したことを気づいてもらえなかった、などの不満は大きいので、まずはそこを確認することが重要です。

サービスの向上には、スタッフ同士のロールプレイングの実施も有効です。従業員役とともにお客様役を疑似体験することで、実際の接客で似たような状況になった時にも対応しやすくなります。
毎日、営業前の朝礼でロールプレイングを実施したり、接客のケーススタディやお客様に褒められた・怒られた事例の共有などは有効です。スタッフ全員で同じ理想像を共有し、それを実現していくというフローが望ましい。

店舗運営

繁盛するお店の要素　QSC

C＝（クレンリネス）＝清掃

クレンリネスに関しても、お客様目線でチェックしていくことが大切です。特に店舗の入口とトイレの衛生状況は、最重要チェックポイント。1時間に一回というように、毎回チェックするタイミングを決めておく。そのほかにも、客席の床やテーブル上の調味料入れ、メニュー表などの汚れや破損はおろそかになりがちなポイント。

また意外と盲点になりやすいのが、スタッフのユニフォーム。白など汚れが目立つ色を採用している店舗や、油を使うメニューが多い店舗の場合、ユニフォームの汚れには常に気を配る必要があります。
厨房内に関しては、客席同様チェックリストを作成して清潔を保つことも大事ですが、衛生検査の専門業者によるチェックを入れることも検討すべきです。万が一、食中毒などが発生してしまった場合の影響は相当大きいため、未然に防ぐ意識が大切です。

店舗運営

繁盛するお店の要素　ES

ES（従業員満足度）

ESとはEmployee satisfactionの略で、日本語に直すと「従業員満足度」のことです。
CSとはCustomer satisfactionの略で、「顧客満足度」のことです。

ESなくしてCSなしとは、つまり「サービスを提供する側である店舗や会社で働いている従業員が満足していないのに、お客様に満足のいくサービスを提供できるわけがない」「だから、CSを叫ぶ前に、まずはESを高めなければ経営はうまくいかない」という意味です。

経営法務

片桐 新悟

経営法務（個人事業と法人）

個人事業と法人の比較

	個人	法人(株式会社)
開業手続き	容易、費用不要	登記が必要、20万円以上
維持費	なし	決算ごと、地方税（住民税均等割り）7万円程度が課税
事業目的	自由	定款に記載
社会的信用	劣る	取引・採用に有利
債務に対する責任範囲	無限責任	有限責任
社会保険加入	【本人・家族】 ・国民健康保険 ・国民年金 【従業員】 ※5名以上で強制加入 ・健康保険 ・厚生年金保険	【役員・従業員】 ・健康保険 ・厚生年金保険

経営法務（税務：個人事業主）

提出先	提出書類	内容	提出期限
税務署	個人開廃業等届出書	国税（所得税）に関するもの、納税地は開業予定住所を記載	事業開始から1カ月以内
	所得税の青色申告承認申請書	・65万円の所得控除適用（複式簿記、貸借対照表作成が必要） ・損失が3年間繰り延べ可能　・減価償却費関連は法人参照	事業開始から2カ月以内
	青色事業専従者給与に関する届出書	家族が事業を手伝う場合、家族の給与を費用にできる	同上
	給与支払事務所等の開設届出書	給与支払がある場合、所得税を源泉徴収	開設から1カ月以内
	源泉徴収税の納期の特例の承認に関する申請書	源泉税は毎月10日までに前月分納付が原則。 従業員10名未満の場合、所得税納税を年2回納税（7月と1月）へ申請可能	提出日の翌月に支払う給与等から適用
	所得税の棚卸資産の評価方法・減価償却資産の償却方法の届出書	届出のない場合は、それぞれ最終仕入原価法、定額法となる	対象者となった日の属する年分の確定申告期限
	消費税課税事業者届出書	事業開始年は免税事業者。前々年の課税収入が1,000万円を超えると課税事業者となる。	事由が生じた場合速やかに
県税務署	事業開始書	事業税・住民税に関するもの	事業開始から1カ月以内

経営法務（税務：法人）

提出先	提出書類	内容	提出期限
税務署	法人設立届	添付資料として定款等の写しを提出	法人設立から2カ月以内
	青色申告承認申請書	・損失が9年間繰り延べ可能（H30年4月以降開始の事業年度は10年間） ・欠損金の繰戻しによる法人税額還付が可能 ・中小企業者等の少額減価償却資産の取得価額の損金算入（30万円未満の資産を使用開始年度に全額費用化可能） ・減価償却の上乗せ（経営力向上設備等取得時の即時償却、または税額控除）	法人設立から2カ月以内、または最初の事業年度終了日の早い日の前日
	給与支払事務所等の開設届出書	給与支払がある場合、所得税を源泉徴収	開設から1カ月以内
	源泉徴収税の納期の特例の承認に関する申請書	源泉税は毎月10日までに前月分納付が原則。 従業員10名未満の場合、所得税納税を年2回納税（7月と1月）へ申請可能	提出日の翌月に支払う給与等から適用
	所得税の棚卸資産の評価方法・減価償却資産の償却方法の届出書	届出のない場合は、それぞれ最終仕入原価法、定額法となる	設立第1期の確定申告書の提出期限
	消費税課税事業者届出書	事業開始年は免税事業者。前々年の課税収入が1,000万円を超えると課税事業者となる。	事由が生じた場合速やかに
県・市税事務所	法人設立届出書	事業税・住民税に関するもの ※提出期限は神奈川県の場合	事業開始から2カ月以内

経営法務（労働・社会保険）

提出先	提出書類	内容	提出期限
労働基準監督署	【労災保険】 保険関係成立届	従業員（アルバイトを含む）を雇用の場合 対象は、業務中、通勤途中の事故 ※個人事業主は対象外	雇い入れから10日以内
	概算保険料申告書	年度末までの概算賃金総額を申告し、労災保険料率を掛けた保険料を払い込む	保険関係成立日の翌日から50日以内
公共職業安定所	【雇用保険】 雇用保険新規適用事業所設置届	従業員を雇用する場合	雇い入れから10日以内
	雇用保険被保険者資格取得届	雇用する従業員ごとに作成 ※個人事業主は対象外	雇用した翌月の10日まで
年金事務所	【健康保険・厚生年金保険】 健康保険・厚生年金保険新規適用届	従業員5名以上(*)　(5名未満は任意) ※個人事業主は対象外	雇い入れから5日以内
	健康保険・厚生年金保険被保険者資格取得届	従業員個々人の社会保険加入の届出 保険証の交付	雇い入れから5日以内
	健康保険被扶養者（異動）届	従業員に扶養家族がいる場合に届出 家族の保険証が交付	雇い入れから5日以内
	(*)飲食業、理美容業、ホテルなどの一部サービス業、農林水産業は任意加入		

（６）経営法務（その他）

提出先	提出書類	内容	提出期限
労働基準監督署	時間外労働・休日労働に関する協定届（三六協定）	1日8時間、週40時間を超えて労働させる場合や休日労働をさせる場合、事前の届出が必要	時間外労働・休日労働を行われる前まで
	就業規則	従業員10名以上を雇用する場合に必要 従業員代表の意見書の添付が必要	従業員が10名以上となった場合

【届出の必要ないが作成が必要なもの】

書類	内容	作成時期
労働者名簿	労働者に関する情報： 氏名、生年月日、履歴、性別、住所、採用年月日、退職年月日とその理由、死亡年月日とその原因	内容変更時
出勤簿	労働時間に関するの情報： 従業員ごと、日別で出勤時刻、退勤時刻、休暇の理由等	日日
賃金台帳	給与支払いに関する情報： 氏名、性別、賃金の計算期間、労働日数、労働時間数、時間外労働・休日同労・深夜労働の時間数、手当ごとの賃金額、控除額	賃金支払い時

経営法務（法人設立）

提出先	実施項目	内容、必要書類など
公証人役場	①定款認証	絶対的記載事項：商号、事業目的、本店所在地、出資額（または最低額）、発起人の氏名・名称・住所 このほか、相対的記載事項（現物出資、財産引受、発起人の報酬、設立費用など）および任意的記載事項
法務局	②実印製作	会社実印（このほか、角印、銀行印）
金融機関	③出資金払い込み	個人名義の銀行口座へ。払込証明書の作成
法務局	**④法人登記申請** ＋印鑑届出	資本金払込後2週間以内。原則として、申請は代表取締役。 登記申請書、就任承諾書、発起人の同意書、払込証明書など
法務局	⑤謄本・印鑑証明書取得	
金融機関	⑥会社名義口座開設	登記簿謄本、定款、代表取締役の印鑑証明書、会社実印、銀行印
税務署 年金事務所 公共職業安定所 労働基準監督署 都道府県税事務所	⑦各種届出	・税務関連書類 ・健康保険・厚生年金保険 ・雇用保険 ・労災保険、労働基準法関連 ・事業開始等申告書
保健所 都道府県　など	⑧営業許認可申請	・食品関係、理美容業、旅館業、クリーニング業、医薬品販売業 ・薬局、建設業、介護保険事業、廃棄物処理業　など

経営法務

ラーメン店舗特有の許可・届出

届出先	届出	対象	届出時期（横浜市）
保健所	営業許可申請書	全店舗	営業開始前 （標準処理時間15日）
〃	食品衛生管理責任者設置届	全店舗	設置後15日以内
消防署	火を使用する設備等設置届	火を使用する設備を設置する場合	設置を行う日の5日前
〃	防火対象物設備使用開始届	建物や建物の一部を新たに使用し始める場合	使用開始7日前まで（内装工事業者による届出が多い）

経営法務

A. 営業許可申請

1) 対象者：食品営業を営もうとする者
2) 提出時期：営業開始前（標準処理期間は15日）
3) 手数料：8,200円～23,000円
4) 提出書類
   ① 営業許可申請書：申請者、営業所、食品衛生責任者など
   ② 個人：住民票、運転免許証、健康保険証など
      法人：登記事項証明書など
   ③ 水質検査成績書の写し
   ④ 製造方法の概要を記載した書類（製造業のみ）
   ⑤ 営業施設等の大要及び平面図
5) 審査基準：食品衛生法に基づく営業の施設基準等に関する条例
      及び同施行規則（神奈川県）の基準を満たすこと
6) 届出先：保健所（横浜市は福祉保健センター生活衛生課食品衛生係）

経営法務

B.食品衛生管理責任者設置届

1) 対象者：食品衛生責任者を設置した食品関係営業者
2) 提出時期：設置後、15日以内
3) 手数料：不要
4) 提出書類
　① 食品衛生責任者設置届け出書：営業所、営業の種類、食品衛生責任者など
　② 資格を証明する書類（原本、提示のみ）
　③ 食品衛生責任者となるものの顔写真１枚（4㎝×3㎝）
5) 審査基準：ー
6) 届出先：保健所（横浜市は福祉保健センター生活衛生課食品衛生係）

経営法務

c.火を使用する設備等設置届

1) 対象者：火を使用する設備等を設置（変更）しようとする者
   設備例：厨房設備、温風暖房機、ボイラー、給湯湯沸かし設備等
2) 提出時期：設置を行う日の5日前
3) 手数料：不要
4) 提出書類
   ① 防火対象物使用開始届出書
   ② 設備の配置図、立面図、構造図、結線図及び仕様書
   ③ 設備を設置した室の平面図、構造図及び室内仕上表
5) 審査基準：省略
6) 届出先：防火対象物を管轄する消防署予防課

経営法務

D.防火対象物使用開始届出書
（建物所有または管理する事業者）

1) 対象施設：収容人員（従業員と顧客）30名以上の場合
または延べ面積150平方メートル以上の場合
2) 提出時期：使用開始日の7日前
3) 手数料：不要
4) 提出書類
① 防火対象物使用開始届出書
② 防火対象物概要表
③ 案内図、平面図、詳細図、立面図、断面図、展開図、室内仕上げ表等
5) 審査基準：省略
6) 届出先：防火対象物を管轄する消防署