



## 高齢者雇用のメリット

- 高い労働意欲により職場が活性化
  - 豊かな経験・技術・人脈で即戦力に
  - 柔軟性ある人員配置が可能
  - 雇用に際して様々な助成・支援制度有り

■高い就業意欲

内閣府の「高齢者の日常生活に関する意識調査」(平成26年)によるところ、現在仕事をしている高齢者(60歳以上)の約4割が「働けるうちは

少子高齢化社会などを背景に、企業の人手不足感は上昇しています。近年では、仕事量は増えているのに、人手が足りないことから事業継続が困難になる「人手不足倒産」と呼ばれる矛盾した現象も起こり、人手不足の深刻さが浮き彫りになっています。

このような中、一部の企業では、働く意欲のある高齢者を積極的に採

経営  
コーナー

■人手不足の解消へ

い就業意欲を持つてゐる高齢者を即戦力となる有用な人材として募集・採用するケースも増えてきていました。

ある企業の取り組みでは、前職での経験や同業界での就業経験などは問わず、「入社後にやりたいこと」、「やる気」といったポテンシャルを重視して人材を募集するなど、性別や年齢を問わない採用活動を行つています。

業の人手不足感は上昇しています。人手が足りないことから事業継続はれる矛盾した現象も起つて、人手です。

働く意欲のある高齢者を積極的に採用のメリットを知り、その能力人手不足の解消に繋がりそうです。

「いつまでも働きたい」と回答。70歳くらいまでもしくはそれ以上との回答と合計すれば、約8割が高齢期においても働きたいという高い就業意欲を持つていることが分かります。

一方、企業側では、このような高

■ 様々なアспект効果  
このように、企業が確保に力を入れ始めた子不足の解消だけでは、これにはない次のような目をしているからだと考

就業意欲がある高齢者は、「意欲的に働き、勤務態度が良好で、辞めにくい」という、企業から見ると安心して雇用できる理想的な人材です。意欲的に働く姿にほかの従業員のモチベーションも向上し、職場環境の活性化に繋がります。

**「経験・技術を持つ即戦力」**

これまでに培ってきたノウハウや経験、技能・技術、人脈を活かすことにより企業の競争力が高まります。さらに、経験豊富な高齢者を採用することで、人材育成のコスト削減にもなります。

**「柔軟性ある人員配置が可能」**

高齢者の能力や働く目的は多様です。勤務時間や賃金体系など、一人ひとりの状況に応じた人事管理を行うことで、多様な人材から効率的に労働力を引き出すことができます。例えば、勤務時間が早朝だと若年世代は敬遠しがちですが、高齢者では朝早い方が良いという方もいまます。

率と土日祝日は比較的これら曜日でも就業  
齢者に着目。土日祝日  
心となって出勤し、工  
いつたケースも出てき  
「助成金が受けられる」

高齢者の雇用に関しては様々な助成金制度が設けられており、支給要件が合えば、これらの助成金の受給が可能となります。

### ■助成金等の支援策の活用

高齢者の雇用に関する助成金の一つに「特定求職者雇用開発助成金」(生涯現役コース)があります。これは、雇入れ日の満年齢が65歳以上の方をハローワーク等の紹介により、1年以上継続して雇用することが確実な労働者として雇い入れる事業主に対して、支払われた賃金の一部が助成される制度です。

これら助成金を受給するためには、いくつかの支給要件がありますので都道府県労働局やハローワーク、厚生労働省H.P.などで確認しましょう。

高齢者の就業は、企業の人手不足解消にとどまらず、高齢者の社会参加や生きがいに繋がるなど、様々な副次的効果も期待できそうです。

## ●模倣品被害の例●

- ・製品のロゴが盗用され、そっくりな偽ブランド品が販売されている
  - ・正規品そっくりの容器や包装の中にねじ込まれた悪質な商品を詰めて正規品として販売している
  - ・真正品のデザインやパッケージがそのまま模倣されたデッドコピーが販売されている
  - ・ライセンス許諾を受けずに非正規製品が製造され、格安商品として販売されている

（模倣品（三）ヒー商品）類似品などはよい企業が受けた被害は近年さらに複雑化・広範化しています。どんなに素晴らしい商品・サービスを販売しても、他社によって便乗されて商品が「コピーされ、模造品が横行しては、これまでの労力やコスト、時間が台無しとなってしまいます。そこで今回は模倣品から自社を守るための方策などについて考えてみます。

商品の形状やデザインを工夫し、苦労してようやくヒットした商品が、ある日突然、別の会社が当社商品と全く同じようなデザインで、しかも値段を下げるなどして売っていたというトラブルが増加しています。

模倣業者の手口は、近年さらに巧妙化しており、大企業の有名な商品だけではなく、儲かるものであれば、

**法律**  
  
**コーナー**

模倣品、類似品から  
自社製品を守るために  
—模倣の手口が巧妙化

す。このように特許権、意匠権や商標権などの権利を持つていなければ、自社商品を守ることができないの?」と思われるかもしれません。が、自社商品を守る手立てとして「不正競争防止法」による保護も考えられます。

■不正競争防止法による保護

不正競争防止法は、他人の商品形態を「デッドコピー」した商品の販売を禁止しています。他人の成果にフリーライド（ただ乗り）する行為を禁止するものです。

保護されるのは「商品の形態」です。模様、色彩、質感などを含めた商品の形状をいいます。同種の商品が通常有しているような「ありふれた形態」は保護されませんが、部分で見た場合の形状は同種商品でありふれていますも、全体としてオリジナルといえば、保護されます。

もう一つの要件は「模倣」です。「模倣」とは、①他人の商品の形態に「依拠」して、②これと「実質的に同一」の形態の商品を作り出すことをいう、とされています。

「依拠」というのは、簡単に言えば、他社が貴社の商品の形態を知つて真似をしたことをいいます。貴社の商品がネット市場でランギングを得ていて、同じ市場で、デッドコピーや品が後続的に販売されたり、

態が全く同一であるといったことは稀で、普通は、いくつか細かなデザイン（例えば、家具類なら把手の形状など）を変えているような場合がほとんどです。このような場合でも、その相違部分が全体からみて些細な違いに過ぎないと言えれば、「実質的同一」といえます。

問題は、保護を受けるためには期間制限があることです。販売開始から「3年」を経過すると、販売差止めも損害賠償も請求できなくなることに留意が必要です。

このような不正競争防止法による保護があるので、特許権や商標権などを取得する必要がないと思われるかも知れませんが、特許権や商標権などと比べて、保護を求める際に必要とされる要件が不正競争防止法は厳しく、またいろいろな制約があるて万能とはいえません。従って、自社の事業のなかで重要な商品は、特許権、意匠権や商標権などを取得してより確実な保護を図ることが重要

## 顧客満足・付加価値の創出へ 中小サービス産業のための 生産性向上のすすめ

日本のサービス産業（第3次産業）の生産性は、他の産業や海外との同業比較でも低いといわれており、特に企業規模が小さいほど、取り組みが遅れています。さらに、近年では、少子高齢化による慢性的な人手不足も深刻化し、生産性向上へ向けた本格的な取り組みが喫緊の課題となっています。

このような問題を背景に、先般、東京商工会議所は、「中小サービス産業のための生産性向上のすすめ」を発行しました。そこで今号では、この中から具体的な取り組み事例について、その一部を取り上げてみました。

特に中小サービス産業では、「価格競争の激化でなかなか利益が出ない」「顧客ニーズや満足度が分からぬない」「いつも人手不足」などの悩みが多くみられます。

東京商工会議所が発行した「中小サービス産業のための生産性向上のすすめ」では、これらの問題を生産性向上の取り組みによって解決した中小サービス業のサクセス・ストーリー（好事例）について掲載していますので、数例を紹介します。

### ◆クリーニング業A社 自社の強みを活かし、顧客満足と客単価を同時にアップ

近年、家庭用洗濯機や洗剤、衣類素材の機能向上により、家庭での洗濯が容易になったことなどから個人客が減少。さらに節約志向から低価格を強みとした大手業者の取次店が増えてきており、厳しい経営環境となつている。

### ◆飲食業C社 閑散時間を活用し、老舗の魅力で新たなファンを獲得

ら低料金で呉服を選ぶことができ、そのレンタル利用客は、既存客とは異なる30～40歳代女性が中心で、新たな顧客層の開拓につながった。また、レンタル利用がきっかけで呉服購入につながるケースもあるなど、相乗効果も生まれている。

「取り組み」  
「素敵な老舗で、シェフから料理を学ぶことができる」をコンセプトに、来客が少なく、厨房の稼働率も低い午後に料理教室を開催。

ホームページやSNSによるPRで、常連客とは異なる層に手間とコストをかけることなく周知。料理教室の様子は、いわゆる「SNS映え」することもあり、拡散による口コミ効果で多くの開催日が満員に。

### ◆祭用品製造・小売業D社 ICTをフル活用し業務プロセスを改善

料理教室の参加者やその口コミが呼び水となり、従来の常連客とは異なる層への認知度が上がり、来客数、平均客単価ともに増加した。

「結果」  
「取り組み」  
「素敵な老舗で、シェフから料理を学ぶことができる」をコンセプトに、来客が少なく、厨房の稼働率も低い午後に料理教室を開催。

ホームページやSNSによるPRで、常連客とは異なる層に手間とコストをかけることなく周知。料理教室の様子は、いわゆる「SNS映え」することもあり、拡散による口コミ効果で多くの開催日が満員に。

### ◆老舗の洋食レストランの看板メニューのビーフシチューは、年に至るまで客船料理人出身の2代目のシェフで作られており、同店は冠婚葬祭など大切なイベントの際に利用されることも多い。顧客分析すると、その中心は古くからの地元客であり、週に複数回利用するヘビーユーザーが多い一方、その顧客数は意外と少ないことが問題となっていた。

「現状把握」  
中長期的な観点で経営を見据えたとき、毎年のお客様を大切にすることもとより、同店のコンセプトに共鳴してもらえる新たなファン層をイベントなど今までにないアプローチで広げていくことが必要であると考えた。

老舗の洋食レストランの看板メニューのビーフシチューは、年に至るまで客船料理人出身の2代目のシェフで作られており、同店は冠婚葬祭など大切なイベントの際に利用されることも多い。顧客分析すると、その中心は古くからの地元客であり、週に複数回利用するヘビーユーザーが多い一方、その顧客数は意外と少ないことが問題となっていた。

「現状把握」  
祭り用品の企画製作・販売を手掛ける同社は、以前は伝票すらなく、納期間違いなどの業務ミスが少なくなかつたことから、ICT（情報通信技術）の活用で業務プロセスの改善に着手した。

こうした取り組みにより、社内で完結する業務においてはミスは大きく減少したものの、オーダーメイド商

これまで、顧客ターゲットを明確にしていなかつたことや、職人による高い技術力を積極的に打ち出していなかつたことが分かつた。

### 【現状把握】

高い職人技術力に加え、新型設備を導入し、あらゆる高品質サービスのニーズに対応可能とした。

### 【現状把握】

また、営業ターゲットを高品質サービスを求める顧客に絞り込み、広域でのPRをするため、ウェブサイトに染み抜きなどの職人技を写真と動画で紹介するなどサービスの質を分かりやすくアピール。出張による受付・納品サービスも強化した。

さらに、法人向け夜間サービスを開始。ニッチな需要を調査した結果、イベントや展示会で使用されるユニフォームは、夜間に依頼し、翌朝受け取りたいというニーズがあること

### 【現状把握】

が分かつた。

「結果」  
オーダーやブランドの服は生地、縫製、付属品等が特殊なものが多く、手作業が伴い料金は安くないが、仕上がりを重視する顧客からの満足度は高く、リピーターや紹介客も多い。

また、法人向けサービスについても、ニッチな需要とはいえ同店にとっては十分な受注量となつていて

### 【現状把握】

これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に減らすことが難しく課題となつていた。

「現状把握」  
これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に応じて材料や作業を発注することから手間がかかる上、他のマニュアル化・ICT化された業務と比較してミスが発生する確率も格段に高かつた。

### 【現状把握】

受発注においてもICTによるシステムを構築。顧客がウェブサイトから内容を入力し、注文内容はそのまま人を介すことなく協力工場へ自動発注される。協力工場へは、自動作成されたPDFの発注書がメール送信されるため、取引先は新たな投資・対応をすることなく導入。

顧客に対する対応をすることなく導入。顧客に対する対応をすることなく導入。顧客に対する対応をすることなく導入。

### 【現状把握】

これらの投資にあたっては、経済産業省の補助金（革新的ものづくり・商業・サービス補助金）を受けられるなど、公的支援制度も活用した。

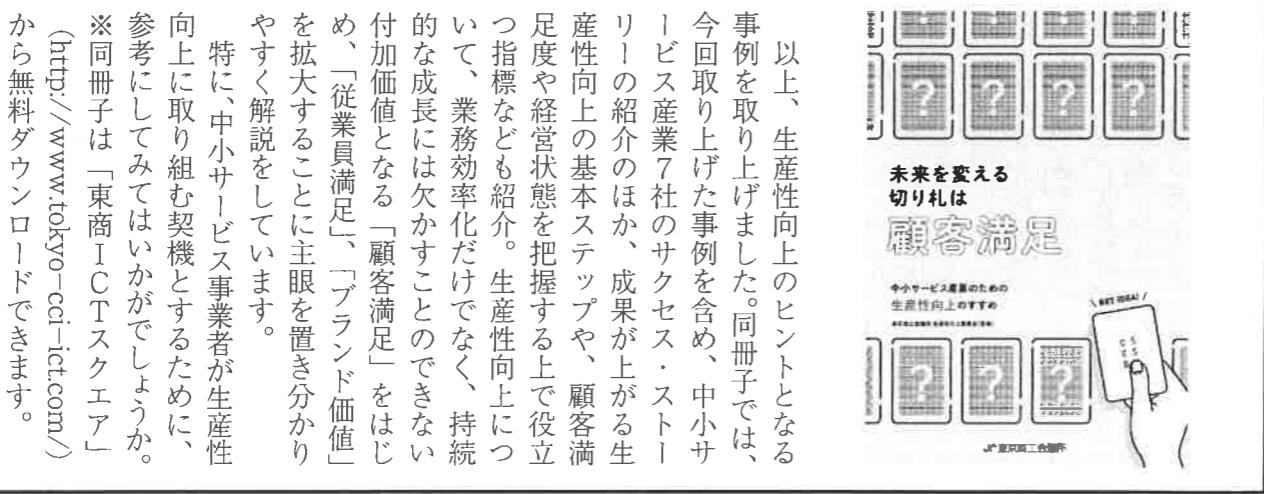
### 【結果】

これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に応じて材料や作業を発注することから手間がかかる上、他のマニュアル化・ICT化された業務と比較してミスが発生する確率も格段に高かつた。

### 【現状把握】

これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に減らすことが難しく課題となつていた。

### 【現状把握】



以上、生産性向上のヒントとなる事例を取り上げました。同冊子では、今回取り上げた事例を含め、中小サービス産業7社のサクセス・ストーリーの紹介のほか、成果が上がる生産性向上の基本ステップや、顧客満足度や経営状態を把握する上で役立つ指標なども紹介。生産性向上について、業務効率化だけでなく、持続的な成長には欠かすことのできない付加価値となる「顧客満足」をはじめ、「従業員満足」、「ブランド価値」を拡大することに主眼を置き分かりやすく解説をしています。

特に、中小サービス事業者が生産性向上に取り組む契機とするために、参考にしてみてはいかがでしょうか。

※同冊子は「東商ICTスクエア」(<http://www.tokyo-ccci-ict.com/>)から無料ダウンロードできます。

### ◆呉服小売業B社 シェアリングビジネスで顧客ニーズの変化に対応

呉服離れが進んだことに加え、飲食店などのビジネス需要も、経費削減の流れから洋服やドレスで接客することが多くなり、売上が縮小していた。

### 【現状把握】

たがつて呉服を販売した顧客に対する会が減つたことにより、「着ること」が特別なイベントと捉える人が増えていることから、レンタル事業への参入を検討することとした。

しかし、レンタル品となる呉服を借りるために初期投資がネックとなる

### 【現状把握】

高価で保管や手入れが面倒といつた点が敬遠されている一方、着ること

### 【現状把握】

会が減つたことにより、「着ること」が特別なイベントと捉える人が増えていることから、レンタル事業への参入を検討することとした。

### 【現状把握】

高価で保管サービスを開始。ただし、レンタル品として貸し出される場合

### 【現状把握】

オーダーやブランドの服は生地、縫製、付属品等が特殊なものが多く、仕上がりを重視する顧客からの満足度は高く、リピーターや紹介客も多い。

### 【現状把握】

また、法人向けサービスについては、ニッチな需要とはいえ同店にとっては十分な受注量となつていて

### 【現状把握】

これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に減らすことが難しく課題となつていた。

### 【現状把握】

これまでのオーダーメイドでは、顧客により大きく異なる注文内容に応じて材料や作業を発注することから手間がかかる上、他のマニュアル化・ICT化された業務と比較してミスが発生する確率も格段に高かつた。

### 【現状把握】

平成28年度改正で創設された現行の「中小企業の設備投資に係る固定資産税の特例措置」は、平成29年度改正で一定の器具備品や建物附属設備が追加されたものの、最低賃金が全国平均以上の東京、神奈川、千葉、埼玉、大阪、愛知、京都の7都府県では適用業種が絞られるなどの見直しが行われました。

現行制度については、「中小企業等経営強化法」の規定に基づいて経営力向上計画を策定、主務大臣の認定を受けて適用されることとなつて

稅務  
支那  
支那  
支那

## ◆平成30年度税制改正大綱◆

標準をゼロから2分の1以下の範囲内で市町村が軽減割合を条例で定めるとしています。つまり、課税標準が最低でも現行制度と同じ2分の1、最大ではゼロに拡大され、市町村に委ねられている部分が多いのが大きな特徴となっています。

適用時期は、「生産性向上の実現のための臨時措置法」(仮称)の施行日から平成33年3月31日までに取得した一定の固定資産について適用されます。

(※本稿の元号につきましては、税制改正大綱通りの表記としています。)

## ■現行の中小設備投資に係る 調査資料選択の特徴

## 固定資産税の特例

口 小企業者等の一定の譲り受け投資について固定資産税の課税標準を最初の3年間、2分の1に軽減する特例措置は、平成31年3月31日までの設備の取得を期限に打ち切られ、平成30年度税制改正において、新たな枠組みによる特例措置が設けられることがあります。

この現行制度に代わって、平成30年度税制改正で創設される固定資産税の特例措置は、「生産性向上の実現のための臨時措置法」（仮称）の制定を前提に設けられます。同法の規定に基づき市町村が作成した「導入促進基本計画」に適合する一定の中小企業者等の設備投資について、

## 変化への対応力

「変化への対応力を失うことは企業の衰退を意味する」ともいわれます。東京商工リサーチの長寿企業に関する調査によると、創業当初と比べ、「主力事業が変化した企業」は47・7%で、このうち約80%は自社の取り扱う主力商品・サービスにおける構成が入れ替わっていった。▼商品を時代に合わせながら変化していく、または、商品は同じでも販売の仕方を変えていくなど、「変化に対応する」というのが長寿企業の一つの特徴のようです。▼企業が提供す

# 3月の税務と労務

## 一税務一

★29年分所得税の確定申告  
申告期間…2月16日から3月15日まで  
納期限…3月15日

★所得税確定損失申告書の提出期限…3月15日

★29年分所得税の総収入金額報告書の提出  
提出期限…3月15日

★確定申告税額の延納の届出書の提出  
申請期限…3月15日 延納期限…5月31日

★個人の青色申告の承認申請  
申請期限…3月15日（1月16日以後新規業務開始の場合は、その業務開始日から2か月以内）

★29年分贈与税の申告  
申告期間…2月1日から3月15日まで

★個人の道府県民税・市町村民税・事業税（事業所税）の申告  
申告期限…3月15日

★国外財産調査の提出…3月15日

★2月分源泉所得税・住民税の特別徴収税額の納付  
納期限…3月12日

★個人事業者の29年分の消費税・地方消費税の確定申告  
申告期限…4月2日

★1月決算法人の確定申告（法人税・消費税・地方消費税・法人事業税・（法人事業所税）・法人住民税）

る品質レベルは変わらず一定だったとしても、お客様はいろいろなことを経験され、要求レベルも変わってきます。すると、ある時を境に、「今までと変わらず同じことをしているのに、なぜ、お客様は離れていくのだろう?」と変わらないことがマイナスになっていくことがあります。▼昔良かつた商品でも、お客様は新しいものが良いと思うと、もう後戻りしてくれません。顧客ニーズを敏感に感じ取り、変化していく対応力が常に求められているといえます。

**一労 務**  
★健保・厚保の保険料の納付 納期限…4月2日

年休は労働基準法によって労働者に保障されている権利であるため、その権利行使を理由として、不利益に取り扱うことは禁止されます。逆に年休を取得しない従業員に対し、使用者が賞与等で優遇することは、年休を残さない者に対する不利益な扱いとみなされるおそれがあります。

年休を理由に皆勤手当を減額するなど、年休取得を抑制することにつながり、休暇の取得を促進する法の趣旨に反することから年休を取得しても皆勤手当は支給しなければなりません。裁判においても皆勤手当等の諸手当の全部又は一部を「年休を取得して休んだ日のあること」を理由として支給しないことは「不利益な取り

の不利益は小さいものと考えられますが、「皆勤手当が少なくなると生活に困るから年休の取得は諦める」ということにはならないと思われるため、違法とまではいえないということがあります。

現実に、社員が年休を取得したいと思ったときに取得していく、取得の抑制につながっていないのでしたら少額であれば、違法ではないと判断される可能性が高いといえます。が、基本的には望ましい取り扱いであります。就業規則に「皆勤手当の計算において有給休暇については就労したものとは扱わない」というような規定があつた場合は、法律の趣旨に反すると考えられますので、就業規則を適正に変更しましょう。

歳の誕生日を迎えた月の翌月から受け取れます。支給額は受取開始時期によって、加算または減額されます。65歳よりも後で受け取る場合は、時間が1カ月遅れるごとに月0・7%刻みで支給額が上乗せされます。65歳より早く受け取る場合は、1カ月早まるごとに0・5%ずつ減額されます。

例えば、66歳で受け取り始めた場合は、65歳から受け取るよりも月額で8・4%上乗せされます。現在の上限の70歳まで遅らせた場合は、受給額は同42%増えます。

現行制度でも70歳超で受け取り始めることが可能ですが、70歳超の受

年金開始、70歳超も可能に  
高齢社会対策大綱、選択性

「収入を伴う仕事を何歳ごろまでしたいですか?」という質問に対して、もつとも多かった回答は「働けるうちにいつまでも働きたい」で42・0%を占めていました。次点では21・9%の「70歳くらいまで」となり、「65歳くらいまで」の13・5%、「75歳くらいまで」の11・4%が後続。高齢期になつても就労意欲はとても高いことがわかります。

企業も対応を進めています。厚労省によると、従業員31人以上の企業のうち、希望者全員が65歳以上まで働ける企業の割合は2016年時点で74%に上っています。

務  
労  
カーネ  
皆勤手当と有給休暇

政府は中長期的な高齢者施策の指針「高齢社会対策大綱」の改定案をまとめました。

総額の計算は対象外でしたが、このため70歳を超えて受け取り開始を認め  
る制度にする場合、70歳超の部分は、  
65～70歳で受け取り始める場合の上乗せよりも高い上乗せ率にする方針  
です。