

KinChu

7
July

近代中小企業 働く人の意識を改革するために

2023 : No.755



特集企画

今こそインバウンドビジネス!

有能な人材の離職率を下げる組織作りのポイント
若手社員が伸びる! コミュニケーション問題解決チェックリスト
連載 中小企業にこそ必要! DX推進とDX人材育成のポイント

連載マンガ

新入社員が会社を変える! 第II部 *New*

小冊子 速習

いまさら聞けない! 「中小企業のSEO対策」

▶特集企画

今こそインバウンドビジネス！

- 4 インバウンドビジネスの深化！
人材育成と新たな動きを探る
株式会社ウイズダムビジネス研究所／河野 賢一
- 9 インバウンド対応の具体策！
訪日外国人の動向と最新データ
株式会社ビジネス忠臣蔵／今村 健太郎
- 14 小売店のインバウンド需要増に
向けた準備とトレンドチェック
大手スーパーマーケット現役店長／山田店長
- 18 多言語化でアプローチする
インバウンドマーケット！
株式会社桜想／八戸 秀一
- 22 〘思考実験、共創共生の視点で
新価値創造プロジェクトを描く
有限会社エー・エム・アイ／棚野 正喜

▶読み切り

- 26 オフィスの原状回復工事費用を
〘今、の行動で30%削減させる！
株式会社プロレド・パートナーズ／本多 恵太

▶連載

- 30 最終回
有能な人材の離職率を下げる
組織作りのポイント
ポジティブハッピーランド／森崎 のりまさ
- 34 第4回
DX推進とDX人材育成のポイント
DXログ編集部／山田 ふみの
- 38 第4回
コミュニケーション
問題解決チェックリスト
nib./北村 朱里

▶ビジネスマンガ

- 42 第7回
新入社員が会社を変える！
第Ⅱ部：データ経営の確立に向けて
原作／株式会社ウイズダムビジネス研究所
河野 賢一
マンガ／森元 智



▶Information

- 50 月間ビジネス書ランキング
次号予告・奥付



インバウンドビジネスの深化！ 人材育成と新たな動きを探る

インバウンドに関係する様々な分野においては、量的拡大から質的向上を重視する時代に来ています。インバウンドビジネスを深化させて付加価値向上を目指すためには人材育成が欠かせません。特に、中小企業では量的勝負がしにくいいため、質的向上で対応を図る必要があります。本稿で、異文化の相互理解による接客術を軸にして新たな動きを探ってみます。

インバウンドの現状

コロナ禍による入国規制が緩和された2022年の秋以降、訪日外国人が増加しています。

ただし、このインバウンド需要の拡大に対して「商品やサービスを提供する側の能力が追い付いていない」「特定の場所に過剰な数の観光客が押し寄せる」などの要因が引き金となった諸問題も実際

に発生しています。本稿でインバウンドビジネスの今後のあり方を考察してみます。

広がりをもせる インバウンドビジネス

周知の通りインバウンドビジネスとは、海外からやって来る外国人旅行者をターゲットとして、それに付随して発生するビジネス全般のことを指します。

●業種の広がり

これまでは宿泊業や飲食業、物販などを中心にインバウンドビジネスが形成されてきましたが、業種の裾野は広がってきており主要領域は図1のようになります。

●ニューツーリズムの台頭

従来の観光旅行型と言われる有名な観光スポットを周遊するパターンだけでなく、昨今は、テーマ性を強く打ち出して様々な体験を楽しむ旅行形態が生まれてきています。

日本のインバウンドビジネスにおいても、図2に示したようなニューツーリズムが普及しつつあります。こうした動きに対応した新分野の開拓などにも着手していきたいところです。

異文化理解

外国人旅行者たちは、

- ・言語
- ・人種
- ・宗教
- ・価値観
- ・生活文化
- ・習慣

などが、日本と異なるのが一般的であり、受入側は日本人観光客以上に配慮が必要になります。

外国人旅行者の言動の真意を理解すると同時に、サービスの提供にあたり、自分たちの言動が相手側にどう捉えられているか冷静に分析する必要があります。

外国人観光客との接点を持つこ

図1 インバウンドビジネスの主要領域

1	旅行業	ランドオペレーター	6	観光土産	観光土産店		
		着地型旅行商品			7	ショッピング	百貨店
		OTA（オンライン旅行会社）					コンビニ・ドラッグストア
		パッケージツアー					家電量販店
2	宿泊業	旅館	8	飲食	飲食店		
		ホテル			9	観光施設	歴史観光施設、近代観光施設
		民宿・ペンション・公共の宿					レクリエーション施設
		民泊					10
駅案内	大相撲、競馬						
3	鉄道交通	レールパス	11	観光案内	観光案内所、通訳ガイド		
		クルーズトレイン			12	インバウンド支援	語学関連（語学学校、外国人派遣）
		駅弁					インフラ支援（金融、WiFi）
		国内LCC					メディア（フリーペーパー）
4	航空交通	空港ビジネス	13	シェアリング	シェアリング（Airbnb、Uber）		
		観光バス			（資料）『新版・インバウンド実務主任者認定試験公式テキスト』安田亘宏、全日本情報学習振興協会、2021年を参考に筆者作成		
5	道路交通	タクシー					
		レンタカー					
		道の駅					

図2 ニューツーリズムの代表例

	名称	概要	日本での代表例
①	エコツーリズム	自然や歴史・文化といった地域固有の資源を活かし守っていくという理念を実践していく旅行	飛騨里山サイクリング（岐阜県）
②	ロングステイ	同じ場所に長期滞在する旅行	気候の良い沖縄、北海道、長野、さらには東京などの大都市での滞在が人気
③	グリーンツーリズム	農林漁業体験や地元の人々との交流を楽しむ旅行	公共機関が農家民宿をコーディネート（秋田県仙北市）
④	カルチャーツーリズム	独自の歴史に根差した文化財、祭り、伝統工芸、伝統芸能などに触れる旅行	茶道、和太鼓、忍者体験や日本食の寿司づくりやそば打ち体験など
⑤	産業ツーリズム	文化的価値のある工場や伝統産業や最先端産業の現場を体験する旅行	産業遺産（富岡製糸場）、ガラス工房や酒蔵の見学、自動車工場の見学など
⑥	ヘルスツーリズム	温泉療法、食事療法、運動療法、森林セラピーなど健康回復や維持のための旅行	温泉地滞在や健康ウォーキング（自然治癒力を高める熊野古道など）
⑦	メディカルツーリズム	治療や検査などの医療サービスを受けるための旅行	外国人患者受入医療機関認証制度
⑧	コンテンツツーリズム	小説、映画、アニメなどの作品にゆかりの地を訪れる旅行	最近では「君の名は。」や「鬼滅の刃」などのアニメの聖地巡礼が人気

（資料）各種資料をもとに筆者作成

読み切り

オフィスの原状回復工事費用を 今々の行動で30%削減させる！

株式会社プロレド・パートナーズ
コンサルティング第2本部
工事・建設セクター
セクターリーダー
シニアマネージャー

本多 恵太

URL <https://www.prored-p.com/>
E-mail contact@prored-p.com

企業の支出抑制は売上拡大と同様に重要視されますが、眼前のコスト削減だけを気にしてはいませんか。オフィスの賃貸借契約では、将来的に原状回復工事費用の支払いが必ず発生します。入居前でも入居中でも「今、できることを確実にを行い「将来の原状回復工事費用を削減させる施策」を、本稿で紹介します。

担者と工事会社の選定によって、A工事、B工事、C工事、その他解体工事に分けられます。

テナントの費用負担は図1のB工事とC工事ですが、基本、B工事については施工者（工事会社）を指名する権利はテナントにはありません。オーナー（管理会社）は、竣工時の施工者を指名するケースが大多数です。

それは、将来的に施工ミス（瑕疵）が発覚した場合の施工責任（新築時の施工が原因か、原状回復時の施工が原因か）の所在を明確にするため、同一業者が施工していれば責任の所在は明らかです。

その際に指定業者となった施工者は、自社への発注が確定した状態で見積書を作成でき、また費用負担者が施工者指名権を持つオー

ナーではないため、割高な見積書を提出しやすくなります。

さらに、見積書の提出から工事発注契約を結ぶまでの期間が短いため、割高な価格のまま工事契約を結ばれる可能性が高くなってしまいます。

正確には賃貸借契約書によって相違はありますが、見積書内容をテナントが確認して異議申し立てができる期間は1ヶ月程度しかありません。

というのも、基本的に退去日の半年以上前にオーナーへ退去通知を出す必要があり、工事見積書がテナントへ提出されるのは早くも退去日の3〜4ヶ月前、着工1ヶ月前には工事契約を結ぶ必要があり、工事は2週間〜2ヶ月程度（工事内容で変動）かかるからです。

大規模オフィスであれば退去の1年前から計画する場合もありますし、後継テナントを居抜きで探す手法を取る場合もありますが、一般的なスケジュールは図2のようになります。

賃貸借契約書に潜む罠

●すべての関連書類を確認する

入居時、賃貸借契約書に記載されている賃料や敷金、入居中の制限などは確認しても、将来退去する際の原状回復内容を確認するテナントはほとんどいません。

しかし「オーナーが業者指定を行う」旨の記載が無ければ、テナントが業者の指名権利を得ることができると、テナントが相見積もりを取得し、その価格に合わせて価格改定することも可能です。

また「工事区分表」が添付されている場合は、工事区分表に記載されているB工事範囲を、C工事範囲に部分的に変更することを打診し、退去時のオーナー指定業者の原状回復工事範囲を狭めた上で

賃貸オフィスの 原状回復費用の基礎知識

●テナントに指名権利はない

本稿では、テナントが行うべき具体的なコスト削減手法を紹介し、原状回復工事は、費用の負

図1 原状回復工事の費用負担者と指定業者

原状回復工事を行う範囲 費用負担を行う範囲	工事区分		費用負担	工事会社
	A工事	主に、オフィスの躯体工事や共用部の施設・通路工事、ガスメーターの設備工事等が対象	ビル オーナー	オーナー 指定会社
	B工事	主に、増設・移設した空調設備や照明設備等が対象	テナント	オーナー 指定会社
	C工事	主に、専有部分の内装工事や配線工事等が対象	テナント	テナント 指定会社
	解体工事	フリースタANDINGの場合、更地に戻すための解体工事	テナント	テナント 指定会社

図2 原状回復費用を削減するための業務スケジュール（一般的な例）

	賃貸借契約期間が終了するまでの期間					
	6ヶ月前	5ヶ月前	4ヶ月前	3ヶ月前	2ヶ月前	1ヶ月前
退去時のイベント	退去通知	施工者現地調査	工事見積書受領	工事発注期限	着工	賃貸借契約終了
価格協議のために必要な業務			見積もり確認／価格協議		原状回復工事期間	
居抜きテナント募集可能期間	オーナー（仲介会社）に居抜き先募集依頼	居抜きでの入居テナント募集期間				

賃貸借契約書を締結することもある効です。

逆に「館内規則」などで平日中の工事を制限している場合は、原状回復工事を夜間および土日作業に限定されてしまい、割増し料金での施工となるうえに、平日に工事を行えないため工期が延び、テナントが施工者と協議を行う時間を確保できなくなります。

過去に入居していたビルの原状回復工事費用が安かったとしても、現在入居しているビルの原状回復工事費用が同水準の価格とは限りませんので、新しくオフィス等を借りる際には、立地条件や賃料だけではなく必ずすべての関連書類を確認して退去する際の費用まで検討してください。

入居前に行うべき施策

●原状回復工事費用の見積もり
いざ退去となった際に「想定していた以上の原状回復工事費用が提示された！」ということがないように、入居前に行っておくべき

施策があります。
まずは、オーナーへ次の様に打診してください。

月々の賃料だけではなく、将来的に掛かりうる原状回復工事費用なども加味して、入居先を検討しています。入居後の損耗度合いによって工事範囲が変わることや、市況によって工事単価が変動するであろうことは承知していますが、工事範囲が最大の場合の原状回復工事費用を試算して見積書をいただけませんか。

オーナーとしては入居してもらいたいので、施工者に対して適正な工事価格の見積書を提出させまもりであれば高めに設定した見積書を提示する必要性がなく、むしろ工事の見積価格を割高に設定することで入居を取りやめられてしまうと、オーナーから反感を買ってしまうため適正価格で提示しようとするはです。

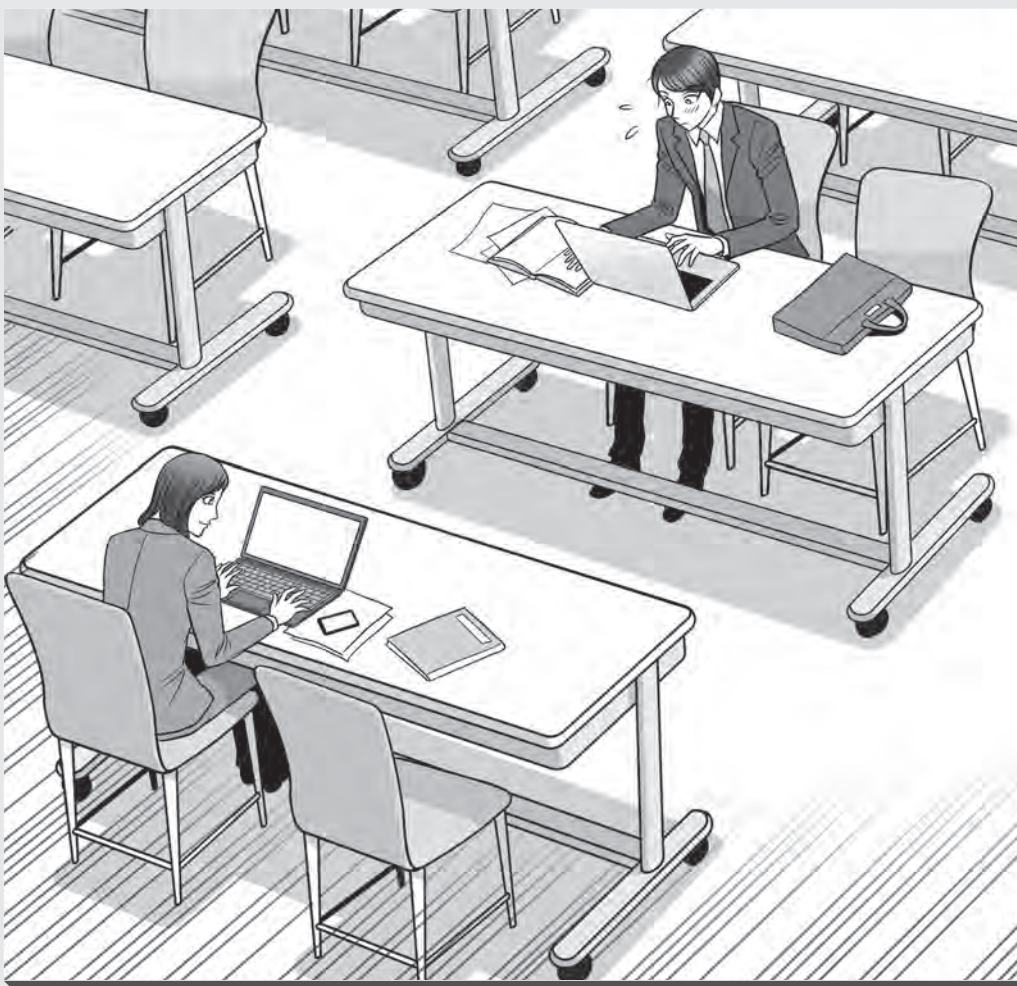
新入社員が会社を変える！

～データサイエンスの可能性～

第Ⅱ部：データ経営の確立に向けて

第7回

需要予測システムの確立に向けて



原作／河野 賢一

株式会社ウイズダムビジネス研究所 代表取締役
株式会社ケイエスグローバル 代表取締役
関東学院大学・尚美学園大学・日本大学・千葉経済大学 講師
E-mail kohnoken@nifty.com

マンガ／森元 智

※本連載は2022年8月号から2023年1月号まで6回にわたって連載された「新入社員が会社を変える！」の続編です。期間限定で以下サイトにて、第Ⅰ部（全6回）をまとめたPDFファイルを配布します。

URL <https://www.map-net.org/kinchu/Part1.pdf>

（ダウンロード期限：2023年8月31日まで）

惣菜の製造販売事業で業界に新風を巻き起こしているワールドデリカ社は長嶋社長の方針として、経営データを重視する組織への転換を目指すことから、特に需要と供給の調整は最優先課題である。入社2年目で横浜東口店店長の小林潔は、先輩の湘南工場・生産管理課の岡崎とともに社外で開催されていた「需要予測と経営研究会」に半年間にわたって参加し、長嶋社長や経営幹部の前で成果報告を行うことになった。

主人公の小林は
横浜国際大学の学生のとときに
ワールドデリカの
湘南工場での
アルバイトを
始める

趣味はサーフィン



得意な科目は数学

小林 潔

アルバイト時代の
活躍が認められ
大学卒業と同時に
ワールドデリカに
社員として入社



1年目は千葉工場に勤務し
2年目は横浜東口店の
店長として働き



中小企業経営研究会／ご注文書

お手数ですが、本ページをコピーしてご利用下さい。

----- ご注文内容 -----

中小企業経営研究会 行 FAX.03-6808-9678

貴社名

お届け先ご住所 〒

TEL:

FAX:

Eメール:

@

ご担当者（部署・お名前）

通信欄 配達日指定など

最新号 月刊 近代中小企業「KinChu」(付録小冊子付) 注文冊数

今こそインバウンドビジネス! 2023年7月号 × ()

■ 価格：セット販売 1冊 2,450円(税+送料込)
本誌のみ 1冊 1,900円(税込)(+送料150円)

最新号 小冊子「速習」(付録小冊子のみ) 注文冊数

いまさら聞けない!「中小企業のSEO対策」..... 2023年7月号 × ()

■ 価格：1冊 700円(定価500円+税)(+送料150円)
10冊以上ご注文の場合は1冊 550円(税込)、送料は無料です。
20冊以上ご注文の場合には割引有。

■ 発送：原則注文受付後の翌営業日(平日)に発送。

■ 支払方法：銀行振込。商品発送時に請求書を同送いたします。

※その他、バックナンバーのご注文もお待ちしております。

※ご注文はメールでも承ります。kinchu@map-net.org までお申ください。