

サービス業編

＼ 10分で経営状況が「見える＋気づく」／

シグナル

事業活動チェックノート



Service industry



POINT

- ✓ 経営状況を簡単に自己診断できるチェックノートです。
設問は全16問、5～10分程度で完了します。
- EXCELファイルの「入力シート」もご用意しておりますので、ご活用ください。
- ✓ ご希望に応じて課題解決に向けたサービスのご案内や
相談内容に応じた専門家をご紹介します。



日本政策金融公庫
国民生活事業

自己診断してみましょう!

経営環境の変化が激しい中、事業を継続していくためには、

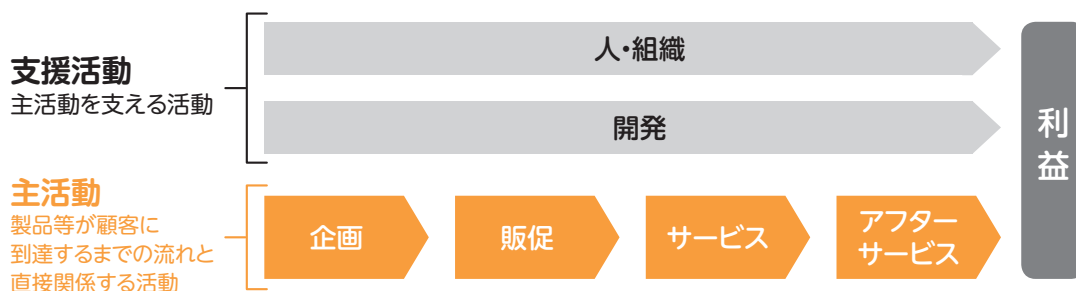
平時から経営状況を点検することが重要です。

本資料は、機能ごとに分類した事業活動(※1)に沿って、経営状況を簡単に自己診断できるチェックノートです。設問は全16問、5～10分程度で完了します。

自己診断の結果(※2)は、レーダーチャートで「見える化」することができます。(※3)



(※1)下の図のように事業活動を機能ごとに分類し、どの機能に強みや弱みがあるのかを分析するためのフレームワークを「バリューチェーン」といいます。サービス業では、主に次のようなイメージになります。今回のチェック項目は、主活動(オレンジ色の箇所)ごとに4つに分類しています。



(※2)診断結果が公庫とのお取引に影響を及ぼすことはありません。

(※3)日本公庫ホームページに掲載されているEXCELファイル「入力シート」の「診断チェック」(P3)を入力することで、「事業活動の見える化」(P4)が自動作成されます。

https://www.jfc.go.jp/n/service/dl_kokumin.html



【診断チェック】

経営の状況を踏まえ、各項目の質問に該当する場合はチェックをつけてください。

サービス業

	事業活動	経営資源	質問	チェック
Q1	企画	人材・組織	今後の経営方針やサービスの企画を話し合える人材がいない	☐
Q2		設備・サービス	アイデアは目新しさに欠ける	☐
Q3		資金	資金が不足しており、新サービス等を企画する余裕がない	☐
Q4		情報	新サービス等を企画する際に、自社のデータや他社のサービスは参考にしていない	☐
Q5	販促	人材・組織	集客に対する企画を任せられる人材がいない	☐
Q6		設備・サービス	他社と比べて差別化できるサービスがない	☐
Q7		資金	広告宣伝に力を入れたいが、資金が足りない	☐
Q8		情報	メインターゲットを明確に答えられない	☐
Q9	サービス	人材・組織	従業員によって接客レベルに差が大きい	☐
Q10		設備・サービス	サービスに対するクレームを受けても、速やかに改善できていない	☐
Q11		資金	サービスの質を高めるために、設備を購入したいが、資金が不足している	☐
Q12		情報	同業他社の動向は把握していない	☐
Q13	アフターサービス	人材・組織	人手不足でアフターサービスや顧客管理まで手を回せない	☐
Q14		設備・サービス	顧客の口コミ等を把握する仕組み(システム)がない	☐
Q15		資金	すぐに売上に繋がらない顧客管理やアフターサービスについては、実施する余裕がない	☐
Q16		情報	顧客データや顧客からの意見を管理していない	☐

ステップ① 自己診断チェック

ステップ①
自己診断チェック

ステップ②
経営状況
「気付き」ノート

【事業活動の見える化】

サービス業

診断結果を見える化しましょう。【診断チェック】の結果を点数表に応じて計算してください。

【点数表】

各項目の チェック数 0→8点
チェック数 3→2点

チェック数 1→6点
チェック数 4→0点

チェック数 2→4点

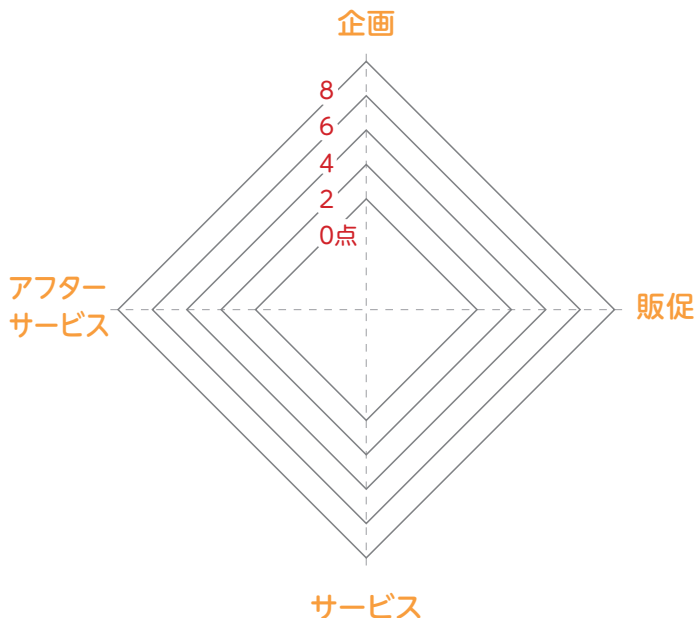
見える化①（事業活動）		チェック数	点数
企画	Q1～Q4		
販促	Q5～Q8		
サービス	Q9～Q12		
アフターサービス	Q13～Q16		

見える化②（経営資源）		チェック数	点数
人材・組織	Q1、Q5、Q9、Q13		
設備・サービス	Q2、Q6、Q10、Q14		
資金	Q3、Q7、Q11、Q15		
情報	Q4、Q8、Q12、Q16		

見える化①

事業活動ごとに見える化

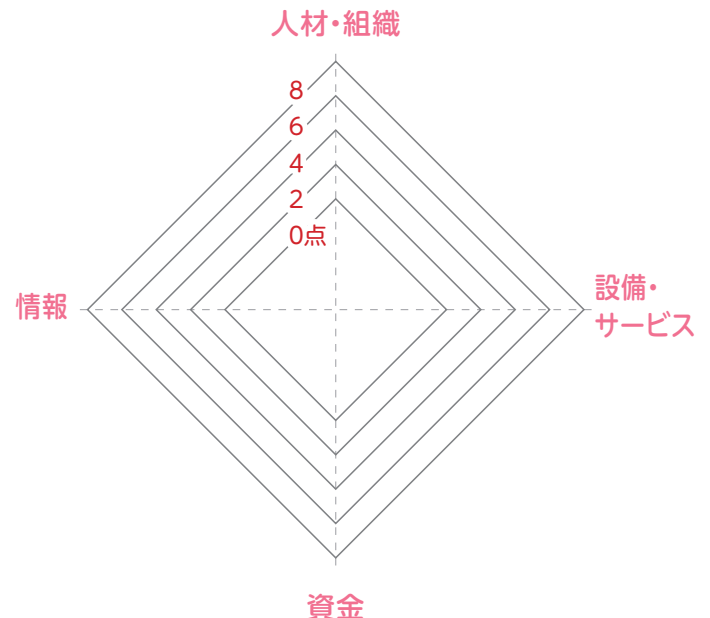
見える化①の点数（色網掛け箇所）に応じてレーダーチャートを完成させましょう。



見える化②

経営資源ごとに見える化

見える化②の点数（色網掛け箇所）に応じてレーダーチャートを完成させましょう。企業が事業を継続していく源である「人材・組織」、「設備・サービス」、「資金」、「情報」に分けて見える化しています。



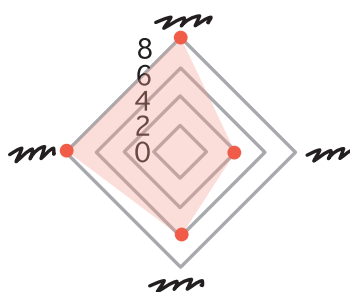
「気付いたこと」を 書き出して見ましょう!

ステップ①「自己診断チェック」は、**自社の状況を見える化し、把握するところに意義があります。**

そのうえで、お客さまに付加価値を提供したいところへ経営資源を配分することが重要となります。したがって、項目によって点数にバラつきが生じることもありますが、全体的に低い場合は注意が必要です。

詳しい分析をしたうえで、早めの対策を講じることができるよう、まずは、**ステップ①「自己診断チェック」を終えて「気付いたこと」を書き出してみましょう**(※)。

巻末には、日本公庫で実施している課題解決のためのサービスを掲載しています。お困りのことがございましたら、お取引支店までお気軽にご相談ください。



(※)「経営状況『気付き』ノート」(P6-7)は、日本公庫ホームページに掲載されているEXCELファイルの「入力シート」からも入力できます。

https://www.jfc.go.jp/n/service/dl_kokumin.html



診断結果を踏まえて、気付いたことを書き出してみましょう。

(注)すべて埋める必要はありません。

サービス業

【内部環境】

企画

(例) サービスの内容は長年変えていないが、
お客さんに飽きられてないだろうか

販促

(例) どの層をターゲットに
広告すればよいか分からない

サービス

(例) 従業員の接客がなかなか改善しない

アフターサービス

(例) 顧客の口コミを初めて見たが、
いくつか厳しい意見もある

人材・組織

(例) 自分だけのアイデアでは限界を感じている

設備・サービス

(例) 店舗とサービス内容のイメージが離れているが、
どうやって改善しよう

資金

(例) 従業員の待遇を良くしてモチベーションを
アップさせたいが、資金が足りない

情報

(例) うちのメインターゲットは
どんな層なのか分からない

【外部環境】

サービス業

経済や社会の動き

(例)生活必需品以外の個人消費は年々減少している

販売先や仕入先の動向

(例)割引をしないと顧客が来てくれない

競合や新規参入の状況

(例)当社より安価なサービスを提供するチェーン店が増加している

日本公庫に、具体的にご相談したいことやご希望されることがございましたら、以下にチェックをつけていただきお取引支店までご提出ください。

- ☐ ①資金繰り・資金調達
- ☐ ②経営課題の解決(販路開拓、コスト削減等)
- ☐ ③業界動向や同業他社等の良好事例の提供
- ☐ ④外部専門家や専門機関の紹介・活用

その他、ご要望がございましたらご記載ください。

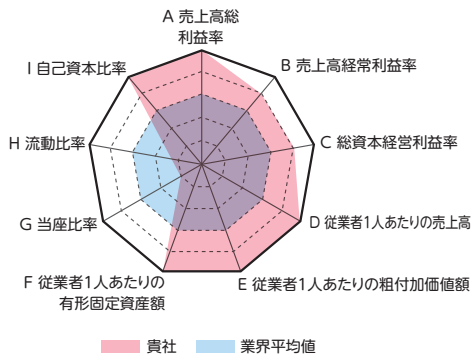
御社名

決算書を踏まえて財務面の状況が知りたい・・・

財務診断サービス

日本公庫では、お客さまの決算データを基に小企業の収益性や生産性などの指標値を集計しており、この指標値と比較して、自社の収益性等がどの程度なのか、といった立ち位置を確認していただくことが可能です。**経営状況に加えて、財務面の見える化を行いたいという方におすすめです。**

(注)個人企業や決算期間が12カ月未満の法人企業の場合等、本サービスをご利用いただけないケースがございます。



指標名		貴社の数値 令和2年8月期	経営指標	差異
収益性	A 売上高総利益率(%)	40.6	28.4	12.2
	B 売上高経常利益率(%)	2.2	▲ 1.0	3.2
	C 総資本経営利益率(%)	1.5	▲ 1.7	3.2
生産性	D 従業員1人あたりの売上高(千円)	21,803	16,808	4,995
	E 従業員1人あたりの粗付加価値額(千円)	6,001	4,351	1,650
	F 従業員1人あたりの有形固定資産額(千円)	26,815	5,283	21,532
安全性	G 当座比率(%)	133.7	145.4	▲ 11.7
	H 流動比率(%)	164.8	287.1	▲ 122.3
	I 自己資本比率(%)	2.0	▲ 8.9	10.9

自社の外部環境・内部環境を整理して経営の課題を明らかにしたい・・・

SWOT分析サービス

企業を取り巻く「外部環境」に潜む機会(Opportunity)や脅威(Threat)を発見するとともに、組織の内部環境にある自社の強み(Strength)と弱み(Weakness)を抽出し、これら4つの要素を基に、現状を整理いたします。**本診断結果の内容を踏まえて、もっと詳細に現状を整理したい、経営の課題を明らかにしたいという方におすすめです。**

S trength - 優れた営業マンが多い - 製品開発が優れている - 生産設備に強みがある - etc 強みを生かす!	W eakness - 経理面の人材が不足している - 外注先の技術力に不安がある - 借入金が多い - etc 弱みを克服!	O pportunity - 地域の景気が向上している - 地域の人口が増加している - 新規参加者が少ない - etc 機会を捉える!	T hreat - 同業者間の競争が激化している - 取引先の売上げが減少している - 仕入れ価格が上昇している - etc 脅威を回避!
--	---	--	---

同業他社等の良好事例を知りたい・・・

同業他社等の良好事例の提供

日本公庫では、コロナ禍を乗り越えようとさまざまなアイデアや工夫を重ね、企業として持続的な効果をあげることができるような取組事例をご紹介します。



<https://www.jfc.go.jp/n/corona-jirei/index.html>

今後の方向性を踏まえて事業計画を作成したい…

経営改善計画書策定支援

今後取り組んでいくべき具体的な経営改善策の検討と、数値計画の作成をお手伝いいたします。**経営の課題解決に取り組みたいがどこから手を付ければよいかわからない、数値計画の作成が苦手という方におすすめです。**本サービスをご利用いただく場合は、前記の「財務診断サービス」、「SWOT分析サービス」も併せてご利用いただくことを推奨します。



外部専門家に相談したい…

外部専門家や専門機関の紹介

日本公庫では、経営に関する各種情報のご提供など、さまざまなご相談を承っております。専門的なご相談については、ご希望に応じて外部専門家にお取次ぎいたしますので、ご活用ください。

お取次ぎ可能な
外部専門家

- ・商工会議所・商工会
- ・生活衛生同業組合
- ・都道府県生活衛生営業指導センター
- ・日本貿易振興機構(ジェトロ)
- ・事業承継・引継ぎ支援センター
- ・税理士会
- ・司法書士会
- ・行政書士会
- ・弁護士会
- ・よろず支援拠点 など



事業を譲り渡したい、事業を譲り受けたい…

日本公庫「事業承継マッチング支援」

日本公庫では、後継者がいないことなどを理由に「事業を譲り渡したい」とお考えの方と、創業や事業拡大等に向けて「事業を譲り受けたい」とお考えの方をつなぐ、マッチングサービスを提供しています。

事業承継マッチング支援のイメージ図

