

知的資産経営報告書添付資料

(知恵の経営報告書添付資料)

(K P I ・ 短期事業計画 ・ クロス S W O T 分析)

2008, 08, 17

株式会社 **ハッピー**

Happy ケア・マネジ

KPI（重要業績評価指標）

2008年8月 現在

1. 財務

- ① 売上増加率 : 6.12%
- ② 売上総利益率 : 71.16%
- ③ 売上高 : 235,427 千円
- ④ 売上高営業利益率 : 5.48%
- ⑤ 売上高経常利益率 : 0.59%
- ⑥ 売上原価率 : 28.84%
- ⑦ 売上高潤金利負担率 : 4.64%
- ⑧ 売上高償却前利益率 : 4.31%
- ⑨ 売上高人件費率 : 28.11%
- ⑩ 売上高成長率 : 106.12%
- ⑪ 売上原価 : 67,904 千円
- ⑫ 仕入原価低減率 : 8.47%
- ⑬ コストダウン金額 : 301,590 円
- ⑭ 人件費低減率 : 3.14%
- ⑮ 粗利益率 : 88.63%

2. 顧客

- ① 顧客アンケート回収件数 : 1,594 件 (2008 年度)
顧客満足度 : 98%
- ② 顧客要望件数 : 500 件 (2008 年度)
クレームトラブル件数 : 5 件 (お客様の思い違いで実質のトラブルはゼロ)
7 年間 30 万点で紛失ゼロ
- ③ 管理顧客数
登録者 : 37,142 件 (2008 年 8 月現在)
利用者 : 21,771 件 (2008 年 8 月現在)
リピーター : 9,453 件 (2008 年 8 月現在)
リピート率 : 42%
- ④ 客数増加率 : 25.29% (2007 年度実績)
- ⑤ リピーター客増加率 : 28% (2007 年度実績)
- ⑥ メルマガ・DM案内はがき枚数
メルマガ : メルマガ登録者数 5,500 名に対して年間 130 タイトルを送信
DM : 顧客属性をもとに送付先をセレクト、年間 190 コンテンツ、250,000 通を送付
DMは社内で作成し送付する。顧客ごとの反応をデータベース化して分析、利用率 4～5%を維持するように検証と改善を繰り返している。

3. 業務プロセス

① 業務 I T システム

受注、入荷、開梱、カウンセリング、採寸、洗い、仕上、出荷、会計を I T により一元管理している。(知恵の経営報告書 5. ③ ④を参照)

② 平均一点単価： 3,967 円

③ 客単価： 17,500 円 (平均利用点数 4.4 点)

④ H P 訪問者数：年間 144,442 名

⑤ H P 更新：全体的なイメージ、色のリニューアルを年 2 回程度
部分的な更新は随時 (月 10 回～15 回)

⑥ 作成マニュアル

マスト及び I S O 関連で約 800 ページ

1) マスト

- ・開梱、採寸マスト
- ・洗いマスト
- ・仕上マスト
- ・検品マスト
- ・出荷マスト
- ・カウンセリングマスト
 カウンセリングマスト
 文言集
- ・事務マスト
 事務マスト
 インバウンドマスト

2) I S O 9 0 0 1 認証取得済

I S O 1 4 0 0 1 2009 年 1 月取得に向け運用中

4. 学習と成長

① C S 活動アイデア件数：数限りなくある

② 研修

基礎研修 3 ヶ月 (職務内容によって異なる)

技能訓練 毎日 30 分 (事務職から専門職、管理職、役員に至る全員)

インバウンド研修 毎日 1 時間

カウンセリング研修 毎日

その他 各部署ごとの研修、O J T

※技能訓練、カウンセリング研修、インバウンド研修では、ビデオ、録音によって第三者とともに客観的にチェックし改善点を見つける。

③ 毎日 12 時 45 分から 15 分間リーダー会議

④ 専門能力に関する研修：随時

⑤ ナレッジ技能生産方式

生産目標と実績を客観的に自分でチェックするすることができるので自分自身で目標を設定し実績の確認、評価、目標の見直しをおこなう。

⑥ 朝7時からの幹部会議

社長からの考え方を幹部に徹底し、心のあり方を明確にすることで経営の実践者を育成する。

⑦ 30年年表（企業の長期ビジョン）を提示

企業の成長と個人の成長をリンクさせ、企業と個人のビジョンを関連させて確認見直しをおこなう。

⑧ 世界戦略マップ

全社員に対して年2回会社の方向性を明確に提示することで、社内の意思統一を図る。

⑨ ITに関する研修数：各部署必要に応じて随時

⑩ 成功事例数

基幹技術の開発、ITの開発、ダイレクトマーケットの仕組み構築、新洗浄方法の発明及び実機開発による手作業のインダストリアル化、新生産方式の開発その他多数

⑪ 管理費に占めるIT費用の割合：21%

⑫ 採用人数：19人（2007年度実績）