

# 元気が出る

## TOMA REPORT



### (1) 年頭自警 (安岡正篤先生の言葉)

1. 年頭 再び自己意識を新たにす。

2. 年頭 古き悔恨を棄つ。

3. 年頭 決然 滞事を一掃す。

4. 年頭 新たに 一言事を発願す (ほつがん)

5. 年頭 新たに 一佳書を読み始めす。

今年以上おスタートしいませんか?

新年、お誕生日、会社決算期翌日、会社創業記念日など、心を新たにしてください。

今年は何をスタートさせますか? 「過去と他人は変えられない。未来と自分は変えられる」、自分が変わると他人は変わります。

(2) 今年 もっともっと学びませんか? ませんか。

人格向上させるために学びませんか?

社長や幹部の人格向上が、社員やお客様に事とした結果業績を良くするのである。

「社長の人格以上の会社は存在しない」

「事業は、一人の力で成功することは絶対にない。」

他人の協力を得たとき、初めて事業が成功する。

協力が得られるのは、鍛えておく 人格の力 である。(ドラッカー)

「人は、他人のために学ぶ」のか。(安岡正篤先生)

人は、自分を創る ために学ぶのだ。そして、人生の  
 艱難辛苦にあっても動じないよう、自分を鍛えていく。  
 自分を創るのは、利己のためでなく、世のため、人のために、  
 自分を役立てるためである。自分を役立てるためには、  
 自己の徳を大成し、自己の権能・能力を練磨、  
 向上させていかなければならない。それが 学びの本質 である。

「少くして学べば、士に 為ることあり」

「多くして学べば、老いて 衰えず」 (佐藤一斎)

「老いて学べば、死に 朽じず」 (言志四録)

人間は 学び続けなければ ならない。学ぶことをやめた  
 人間は 死んで いく。

「今年、「学ぶ」 年にしてはどうか? 社員やお客様のための  
 結果 自分の ために。(生涯修行臨終定年)

300回続いている「理念と経営の勉強会」に回答してみませんか?

(3) TOMA コンサルタンツグループは

日本企業の国際化をバックアップする体制  
 を整えました。

① 国際税務士 3 名、国税局 OB 税理士を 2 人

お迎えしました。

② 特に中国やタイなどのアジアに強いネットワークを構築いたしました。

大倉 軽太郎 "相談下さい"

(4) ファーストクラスに搭乗する創業社長たちが教えてくれたこと。(元ファーストクラスの CA 美月 真理子)

① 笑顔で挨拶をし、居心地のよい環境をつくる。

心が、挨拶を かかせる。

② ニヤニヤ、Xモを取る。(人の話を聞く時や Xモを取る)

③ トラブルやクレームの際も、感情のコントロールができる。

④ 「ありがとう」と他人への感謝を忘れず、それを上手に表現。

⑤ 自分の持ち物を大切に、他人への気遣いも忘れず。

以上、成功者は、笑顔で必ず挨拶をし、人の言うことは必ず Xモし、感情のコントロールができ、「ありがとう」と言い続け、他人を気遣う人です。そうをたいです。

(5) 「クレーム対応で、会社の値打が 決まる」 (小宮 一彦)

① クレームが発生することより、クレームの存在を恐れたほうが良い。不満があっても何も申し立てず、お客様は黙って去っていく。会社の対応に不満があっても、それをわざわざ申し立てるお客様は 4割程度しか居ないという調査がされている。

② クレーム対応 ① まがーは「即座に対応する」

真摯に抗議すれば、納得していたが、今はとでもやることにせん。

② 上司に即座に報告する

③ クレームは、処理するものでなく、真摯に抗議するということ  
が大切である。

TOMAでは、カミナリ・カードという制度があり、お客様の  
クレームがあったら、速やかに提出すれば、怒らる、  
提出しなかったらボーナス減額するというルールです。

お客様のクレームには3つの行動があり、担当者は、  
上司、代表者の3人が、一緒にやって

① まずお客様に速やかにおわびする。

② お客様のクレームを改善努力する。

最後は、

③ 本人だけがでなく、他人にも2度と発生させない

仕組みをつくる。ことです。

怒ってしまうと、クレームが隠されてしまい、お客様の  
誠意のある抗議ができません。

カミナリ・カードは、どういった内容のものか、社員に

おたがね下さい。その中の社員が書いていっているはずが、

所長の手にも書く時があります。2度と発生させない

ための仕組みです。 ミスを

(6) 事実とは関係なく、事は今より良くなるというも思わない  
アフリカ人、今よりも悪くなると思えるのは日本人、

しかし、実際は、それほど悪くはないのが、「二山まつ」の経験則」(加藤 諱三)

(7) お客様を区分すると、店舗営業の会社は (小山政康)

- ① 名簿客 ↓
  - ② たまたま来店するお客様 ↓
  - ③ 顔と名前が一致するお客様 ↓
  - ④ お願いを聞いてくれるお客様 ↓
  - ⑤ 信者客 ↓
- } ラインアップ  
} 努力  
} せか!

このラインをそれぞれ一つ一つ上げる努力が必要である。それぞれの業種でも、考えてみると、11311377クを上げる方法が考えられるのでは？

TOMAも、まかせスタート参加していただき、メルマガを送らせていただき、無料相談会もできていただき、TOMAクラブとして、毎月3,150円の会費組織に加えていただき、社長のお誕生プレゼント、毎月のTOMA祭り(情報提供)などを通じて、信者のお客様とつながり、努力してまいります。

皆様は、打つ手を打っていますか？

打つ手は無限です！ (本誌に1回は参加しただけか？)

(8) 理念と経営の勉強会 (300回を越えたいですか？)

1月23日(月) 理念と経営、300回突破 (今1つを越えたいですか？)

勉強会を夜、静岡社男が司会とし、記念懇話会も設けます。

是非に出席して下さり。一緒に明るく元気よく飲みました。

① GE の園土 ② ウェルチのビジョンのモットー ③ 変革 ④ 会社の壁をなくす。⑤ ストレッチ → ⑥ (前社住生活のノウハウ) ⑦ (片方善治生活) ⑧ ⑨

② ストレッチ(引き出す) ウェルチは「人間の無限の潜在能力を表現するのは少しか僅かである。無限の可能性を引き出すため、自分ができると思ふ2倍3倍のチャレンジを課すことだ。失敗して元降格か減給などのペナルティは課さないのが不可能に近い目標に挑戦できるのです。(西川大州日視植物社長) ⑩ ⑪

③ ウェルチのリーン-特性は加えてくる ④ エネルギー(活気)

⑤ エナジヤイズ(活気づける) ⑥ エッジ(切断力) ⑦ エグゼクト(実行力)

⑧ ビジョンは一回おける、百回と喋り徹底的にわがやせす。

⑨ 人事と実力の評価をフェアにするルールが実行できると皆

⑩ 大善は非情に人なり、(悪い対応して、結果) 加え発揮する

⑪ 社には入社3ヵ月以内で、ブライドタウチの入力/種で80文字の

⑫ 遠くに旗を立て、心を一つにして、みんなが目指し、人レーニング

⑬ 長谷川流 成てたの3原則 ⑭ 成てたおまじ、謙におか、「三」 続けること

⑮ 人の言うことを素直に聞くこと ⑯ 伝える。(人に何か伝える中身が大事)

⑰ 自分一人でもやること、しこめる。大切なことは、みんなの協力すること。

⑱ 崇高な理想があるからこそ社員はついてくる。(長谷川豊取王国社長) ⑲ ⑳

㉑ 社長力とは ㉒ 尊敬される力 - 社長の生き方 ㉓ 信頼感 - 社長の偉力

㉔ 好きされる力 - 社長の人間性 - 明るく、笑顔、語り (㉕ ㉖) 田島 徳太郎

㉗ 管理能力とは、共通の目的に向かってチャレンジし、社長と社員と コミュニケーション

㉘ 働く喜びの満足と高い生産性の両立をはかち。 (28%)

< 理念と経営 11月号刊 >