

藤間秋男の

お元気さまです。

●今月の経営テーマ “お客様から喜ばれる会社を目指そう!”

お客様から喜ばれる会社を目指すことで次のようなメリットがあります。

①お客様が新たなお客様を紹介して下さいます ②会社の業績向上につながります

③自社の商品・サービスに誇りが持てます ④お客様を深く理解することができます ⑤社会に必要とされる会社になります

株式会社 日本創造教育研究所「理念と経営」カレンダーより



(1) フリース モビリティ テック も「顧客の創造」(ユニクロ) ドラッカーの哲学の中でも私が最も影響を(柳井社長) 受けたのは「顧客の創造」というキーワードです。 7月2日に TOMAゲルニアでは、400名のお客様を集めて ドラッカー研究の第一人者 上田先生と講師にお招きして 「さあ、ドラッカーを学ぼう」、藤間秋男がドラッカーを学んでの PDCA の回し方セミナーをやりました。大変好評いただきました。 上田先生が、日経トピックスリーダーの取材で「顧客創造を続けるためには、正統性の追求が必要。正統性とは会社の社風、一人ひとりが生き生きと強みを発揮し、顧客のための価値づくりに貢献し、その会社が社会的、歴史的に祝福されるという企業のあり方だ。」 企業は、価値ある商品、サービスを提供し、喜んでくれる顧客を生み出すからこそ存在価値があるというわけだ。 さらに、ドラッカー学会理事の佐藤さんは「ただ顧客の頭数を増やせばいいと言ふものではない。的確な価値を提供しなければ、顧客はすぐに離れてしまう。しかも顧客の欲求そのものが刻一刻と変わっていく。だからこそ、企業としてのミッションをしっかり掲げ、堅持し続けて欲しい。」 私はドラッカーの顧客創造に感激し、百年企業創りセミナーでも、コストダウンに効率化追求では、ギリギリになってしまい、常に「顧客創造」をしていかなければ、成長し続けることができると言い続けています。

(2) 孫さんはすごい!! ソフトバンクはどこまで超えて売上、利益首位、国内最長に営業利益1兆円超え、日本営業利益1兆円は3番目。

① 2006年携帯電話を吸収した際「10年以内に1兆円どこまで超える。超えるかったら経営者として腹を切る」と言っていた。ソフトバンクの幹部が社長です。夢物語だ」として笑っていた。しかし当初から孫さんは、本気でどこまで超えることを決意している。「思いを強く持つてやりましたから、結果は理々、決意すること、思うことを大切ですね。」

② 最近「つくづく思ふんですけれど、人生って素晴らしいな。本気で素晴らしいですね。」

人生って難しいことたくさんある。山あり谷あり。でも一生懸命に前向きに生きてると、目標を掲げ、落し、掲げ、やっていこうと思うと、だいたいできるのです。不思議と。

その思いが非常に強く、強く思っています。いかにと人々と難しい課題があっても、それを乗り越える知恵がわいてきます。勇気がわいてきます。また、それを乗り越える仲間が集まってくると結構、できるのです。よね。」

③ 達成した後の孫さんのこの言葉は、すばらしい。「あくまでも通過点。あと何年かある。たぶん。可愛いいことを言っていたなと言え、存在になりた。またさういふ自信もある。」成功者は、さういふ自信。以上から自分の強い決意、何があっても諦めず強い思いを込め、とる不可能な事も無い。と感じました。決意も強い、希望も強い、夢も強い、知恵もアイデアも湧いてくるから、だ。訳です。

(3) 「まず登る山を決める」またまた孫さん。孫さんは、本気で本一山に山の絵を描いて、「人が成り立たないのはなぜなのかをいっているか?」と質問しました。「多くの人は、ふもとから少しづつ登ることを怠る。行きあたりばり、たりたり。それでは成り立たない。」

山の頂上を3分して、そこから逆算して登っていく。
逆算だ！」子孫は300年後の未来のYフバニが
逆算して経営しているんだ。
皆様の5年後、10年後の目標の山はなんですか？
それと決めるお手伝いをTOMAはさせていた方がよい
お手軽にご相談下さい。

(4) M&Aで100年企業作り

①買い手 ②日本の人には100年後には13000万人が
5000万人以下になると言われている。需要が半分以下
になり、成長発展し生き残るために、たかや
東、アジアへの展開を考えるとM&Aが早期に
立ちあげようする方法となります。③自社の売上、目下
水平な成長展開もM&Aで早期に立ちあげられます。
④財務体質は良好だけれど自社のビジネスでは
頭打ちなどの問題はM&Aで解消されます。
⑤売り手 ⑥後継者がいるくて、社員の持株が不安。
⑦良い商品、ノウハウ、売金があるのだからと、売子
作事、マネージメントがうまくいっている会社は
得意な会社と一緒にする。
以上いっているXリットがあります。左右のXリットも
あります。M&Aのコンサルティング会社にお願いすると
結果中、知れたら、手数料は目的の7%
なんですか？いいの？ M&A費用はかかる。
TOMAはお客様の立場から、アドバイスと
します。TOMAは守秘義務を守ります。
まずはTOMA(副理事長市原 副社長篠田)まで電話
下さい。M&Aが何かどうか、相談させてもらいま
す。

(5)日本の百年企業の取組を藤岡がさせていたから。
三ッホニ玉石けん(株)新田社長(理念と経営2014年5月号)
①無流の石けん一本に絞って、17年間の事業を乗り越え

運移と受け継がれる信念、企業理念「人にやさしい、ものに
自然にもやさしい。」基本理念「健康な体とまいる水と」
②社員一人ひとりに理念が浸透していることか (守る
高能力を要する強み、(600回ほど向かい合う)
(6)理念と経営の要約版より5月号
①トップは守るべき経営理念の「語り部」をつくる。
②そこから、アスリート、いつでも居ることかであるのが「理念」の
大事なところだ。(①-③金井神戸大学大学院教授、片方高崎商科大学客員教授)
③理念が継承されるのは社員に「誇り」の価値観、を伝え
ているからだ。理念は一人ひとりが誇りをもって働くこと
につながるものだから、(④-⑦金井(株)仙仁温泉岩の湯社長)
④私たちが高ぶるお客様の人生を豊かにする人生高ぶる
⑤3つの教え ⑥戦略のない個人の努力は虚しい。で、お
⑦付加価値のない高売は身を削るだけ ⑧女性が苦
する高売はダメ(⑧-⑨)特にかわの川野相模役 川野社長
⑩経営理念の「心の三胡の在の宝庫」のよう、根拠のある
⑪調理は「お母さんのお祭り料理」接客は「お母さんが
頼み物をしるから、幼子を見守ること」で、プロは「めくも
ある人生の旅のコーディネーター」⑫②田舞徳太郎
⑬理念も戦略もなく、ただ信じていって、拡大したもので
あるから、時代の変化に対応できずに、衰退してしまっている。
⑭事直で天気で感じのいい、人柄が一歩の採用基準
⑮部下を説得するのは、社長の勉強不足にある。
⑯社長が一人の人間として、世のため、人のために役立つ生き方が
幹部、社員、社会に、影響を及ぼすことができる。
⑰今こそ、全員経営でなければ、勝利はつかぬ。



今月の
元気が出る
言葉集

ユダヤ人の格言

- ①無知な人には、老年は冬だが、
学習を重ねた人には、それは収穫期だ
- ②鋭い格言は、まさにダイヤモンドである。
なぜなら、それは鋭い光を放ち、その上、
鋭く切ることができるからだ
- ③苦難に耐えなければ、幸福はやってこない
- ④最良の道を選ぶとしたら、まず情勢判断は
悲観主義を取り、そこで行動を起こすときは
楽観主義を取れ
- ⑤最大の貧困は、無知であることだ
- ⑥お金が人生のすべてでないという人に限って、
いつまで経ってもお金がたまらない