

藤間秋男の 100年企業創りレポート

●今月の経営テーマ “お客様の喜びをつくろう!”

お客様の喜びをつくることで次のようなメリットがあります。

- ①お客様の視点で考えられるようになります
- ②仕事の仕方に工夫がうまれます
- ③お客様からの「ありがとう」が増えます
- ④お客様から選ばれる会社になります
- ⑤お客様が増え業績が向上します

株式会社コスモ教育出版「理念と経営」カレンダーより



(1) 5年後の東京オリンピックのマラソンコースを歩きました。国立競技場の横から9時スタートして、四ッ谷三丁目、飯田橋、皇居、芝公園、銀座四丁目交差点、神田、浅草橋を通り雷門が折返し地点となり、まちが我々はそこで有名な神谷バーで打ち上げをしました。途中、東京の美しい、樹木豊かな街並みや東京タワー、増上寺、銀座、浅草、スカイツリーなど、東京らしいところをマラソンコースにして世界に東京の良さをアピールできる絶好のチャンスだと思います。30人の社員も大満足でした。来年はお客様もお誘いしたいかと思いました。朝9時スタートで20kmを歩いて、6時30分に着いて浅草神谷バーで飲んで食べて5時に解散でした。楽しかったです。

(2) TOMAグループの次の総リーダーを決めました。年功序列でなく、4人の副社長の中の一番若い43歳です。選定理由は、①TOMAの明るく、楽しく、元気な、前向きな経営理念の確立と浸透に力を入れる。②私心がない。③彼とあったらうまくやってくれる、彼の言うことになったりする、と信じてたからです。

バトンタッチの時期は2年後の10月と予定していたが、早ければ1年後の10月でもいいと思っていた。私は会長になって後をたどる。今年10月からの副社長に35歳の人間を新たに加えて若い力をどんどん入れてTOMAグループを事業成長させていきたい。4人の副社長の平均年齢は44歳。そしてその次の社長は180名のTOMAグループの総力と辛いついていける経験を持つ人でTOMAグループの1のコンサルタントになる。

経営のすべて経験したコンサルタントが認めるのも、本物の一流コンサルタントになるのである。藤間秋男の次のトップコンサルタントになるのである。(事業継承は決断です。藤間秋男が相談受けます。)

(3) 頼まれごとのおる人生。(小林正観)

頼まれごとがまた、基本的に全部受け止めます。自分の好きなこと、嫌いなことをよく分けている。なかなか自分の好きな面白いことは見つからない。頼まれごとがあるということ自体が、人間として幸せなことである。何のためにこの世に生を受けたのか？それは「いかた人の間で喜ばれる存在だったか」を確認することなのだろう。

自分ではできるかと勝手に判断して断ることを「傲慢(ごうまん)」と言います。頼まれごとのおる人生は幸せだ！TOMAグループにも頼まれ事を断る人がたくさんいるのは残念です。人生を小さくしています。藤間秋男は、ほとんど(全てではありませんが)頼まれ事は引き受けました。その結果の今ではなっています。

(4) 売上を上げようと思える。(渡辺雅文)

①売上を上げようと思えるお客様を奉仕する。②粗利益を確保しようと思えるお客様を満足させる。

③「利益」を出そうと思えば、お客様に感謝される仕事をする。お客様に奉仕し満足を与え感謝される商いを営むが結果として売上、粗利益、経営利益が後からついてくるという教えである。

同じように「利を追うと利は逃げる。お客様を追うと利が追ってくる。」(松下幸之助)
企業にとって利益は目的ではない。電気製品の生産、販売を通じて社会に役立つのが目的である。(松下)
結果があるべき利益を目的にするとは社会に役立たない。(松下)

(5) ストレス解消法は (みやざき中央新聞 増田翔子)

① 金銭性の回復。日常あまり使われない機能を使うこと。目玉閉じて音楽を聞くと聴覚がやわらぎます。

② 「カタルシス」溜めていたものをふき出す。泣いたり笑ったり、土下がり、衝動買い。モカタルシスです。

③ 非日常性。ライブ、コンサート、映画、寄り道などいつもしないことをやる方法。

④ 創作活動。絵を描いたり料理をしたり何かをつくる。

⑤ 「洞窟願望」。自分だけの世界空間を閉じこもる。これにより私は「ストレスを感じるのやめる」と感じました。でも大事なのは感じたストレスをどう解消するか。今付きました。

解悶秋もライブが大好き。今年はサカニホルス・スターズ、ポール・マッカートニー、リキモのかかり、B'z、MISIA、GLAY、ボズ・スキャッグス、鈴木雅之、世良公則などに行き、B'z、いきものがかり、MISIAと一緒に写真を撮りました。あはれい、感動と涙をいそがします。本当にストレス解消になります。ストレス解消法は自分から行動しないとありません。どれかでもよいので実行してみてください。

(6) 本日 TOMA ケル-7 は 66 回目のボーナスを支給しました。34 年前に社長「O」でいたのを思い出しました。それ以後すべて 6 月、12 月に支給してました。この中で「あはれい、もっと出したかった。ありがとう。ございまる」と

言った頭を下げて支給明細を渡している。今年は 180 名でした。(ケル理念と経営) の勉強会。もうすぐ 600 回になります。

① 「シルバー」層。商品・サービスの開発。残すは 70-75 代。

② 日本の中小企業の特長は「家族経営」と従業員の多くは自分がこの会社を支える仲間であるという忠誠心がある。当事者意識を持っている。又顧客との関係が非常に緊密である。

③ ② が直に海外では弱点となってしまう。強みが独自の技術やすぐれた商品であり十分な力を持つ可能性が高い。

④ 人口減少問題に技術的な対策をいなければ経済はかわる。

⑤ 女性が本気で子供を産むと思えるような環境をつくる。

⑥ 日本の 80% の人は少くとも 70 歳まで働きたいと思っている。

⑦ 人材育成のポイントは、社員のモチベーションを高める環境をいかに整えるか。

⑧ 以前より、次いで次に通用しないことがある。その変化をどう見極めるか。(①~⑥) ヒル・エモット エコノミスト編集長、中谷三彦 UJF ^{リサーチ&コンサルティング} 理事長

⑨ 子供の無限の可能性を確信し、行動しなさい。経営の道は自然と開かれる。(①~⑧) 山本エロクエスト社長

⑩ 教育目標は「がんきるこ・かんぱるこ・やさしいこ」。

⑪ 課題は「次世代に渡せる夢づくり」。(⑨⑩) 市川市南学区理事長

⑫ 店名が経営理念。初代コック長の名を屋号とした創業家の思いを今に受け継ぐ。(⑪⑫) 若山五島野社長

⑬ 味はこいまり、値段は手ごろ。(⑬~⑮) 田舎徳太郎

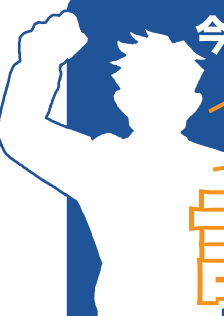
⑭ 商圏人口減。商圏外向け高価格と自社生産。

⑮ 会社の銀行借入の保証人になるのは社長の覚悟である。

⑯ 職場は自分を磨く道場であり人は仕事を磨いて成長する。

⑰ 要領に仕事をすればするほど悩みもなくなる。磨かぬと。

⑱ 今、ここの仕事を中途半端にしては何事もうまい。



今月の
元気が出る
言葉集

仕事の指針となる言葉 (その1)

「需要者の立場に立つてものを考える」「サービスが先、利益は後」(小倉昌男)
「好奇心のない人間に用はない」「他人と同じ考え、同じ行動をしてはいけない」(盛田昭夫)
「みんなが反対することはたいてい成功し、賛成することは概して失敗する」(鈴木敏文)
「ビジネスに大義名分があるか」(三木谷浩史)
「自分は社長の心意気を」「経営とは芸術である」(松下幸之助)
「朝の気は鋭、昼の気は情、暮れの気は帰」(孫子)
「リスクが富を生む」(ドラッカー)
「顧客のニーズから逆算せよ」(ベソス)