

藤間秋男の 100年企業創りレポート

●今月の経営テーマ “お客様に喜ばれる仕事をしよう!”

お客様に喜ばれる仕事をする事で次のようなメリットがあります。

- ①モチベーションが高まります ②工夫や改善がうまれます
- ③社内の雰囲気明るくなります ④お客様に選ばれる会社になります
- ⑤お客様からの「ありがとう」が集まります



株式会社コスモ教育出版『理念と経営』カレンダーより

- (1) あなたは強運ですか？ 藤間秋男は強運であることがわかりました。(強運の法則 - 本田健著 PHP研究所)
- ① 人生の9割は運で決まる。運の良い行動、考え方がなすことです。
- ② 運のいい人は、独特の見方、考え方、感じ方、行動のスタイルがあります。それを実践すれば運が良くなるのです。
- ③ 松下幸之助は不遇の少年時代(貧乏、字が読めず、病弱、他)境遇を受け入れつつ、自分の仕事に最善を尽くし、運を作り、まわりの人の応援を呼び込み、晩年は事ごとく豊かな人生を実現することになりました。(松下は少年時代の不幸があったから成功したと言っている)
- ④ 強運度チェック。(自己診断してみてください)

	はい(5)	そそそ(3)	いいえ(0)
① 大切なことにも感謝を伝えている			
② お礼状はすぐに出している			
③ いつも直感に従って動いている			
④ 自分の勝ちより相手を立てることを大事にしている			
⑤ 行動的で移動距離は長い方だ			
⑥ 運のいい人(助言者)が複数いる			
⑦ たくさん人の事に貢献している			
⑧ よく人をつなぐことが得意な人			
⑨ 大好きなものを身のまわりでたくさんある			
⑩ 頼まれごとにはできる限り応じている			
⑪ 自分から謝ることがある人の抵抗をなくしている			
⑫ 相手の立場に立って考えることが得意だ			
⑬ ちょっとしたことで心から喜びを表現している			

	はい(5)	そそそ(3)	いいえ(0)
⑭ サアライズして人を喜ばせるのが好きだ			
⑮ 定期的に自分主催のパーティーを開いている			
⑯ いい質問がでるよう普段から意識している			
⑰ お互いに切磋琢磨できるライバルがいる			
⑱ 7人が好きだ			
⑲ 日常的に自分を喜ばせる時間を作っている			
⑳ 人のためにやる習慣がある			
＜診断結果＞	小計		

0~25	不運に受けてしまう不幸のデパートに住む人	合計
26~50	運に振り回されている人	
51~75	運と上手につきあっているラッキーな人	
76~100	強運の波に乗るラッキースター	

いかがだったでしょうか。私は、89点でした。
次回は、もっと運について述べていきます。(この20の行動をいけば強運になるはず)
(強運の社長と強運の専業主婦で、強運の会社をつくりませんか)

- (2) うまくない経営者こそ「叱ってくれる人」が必要
- ① 「なめられるのは、嬉しいことだから」ときつい梅本泰則「かんぱね」の油断が生じる。だから、逆に叱ってくれる人、(シビアな業績向上100のツボ)注意してくれる人を求め、大事にする。松下幸之助の談話(ウェブサイト「まごころ」)

- ② 親子だと親が叱ってくれる。
- ③ 兄弟だと弟にとってお兄さんは叱ってくれる人でなく、自分の邪魔をする人と感じてしまうことがあります。
- ④ いつも業績が悪いのは、世の中のせい、消費税のせいなどと言って、他責の社長や出来ない理由をいつも探している社長には、「叱ってくれる存在」が必要。

叱ってくれる人は、顧問税理士・会計士・弁護士、社外取締役、メーカー、異業種交流会の先輩など、大切な人ばかりです。(TOMAMはお客様と対等な目線で対応し、叱ることもあります。)

(3) 現代経営学の父セーター・ドラッカーの凄さが分かるよの格言。(私も納得しました。)(ウェブサイト「スピーチアブス」より)

- ① 一人の力で成し遂げることは絶対に有り。一人の力が他人の協力を得たとき初めて事業は成し遂がる。
(事業成力の結論です。信じて任せる。TOMYも実感いお)
- ② 人間は「自分」でなければなりませんと錯覚していることが多い。
- ③ 過去のリーダーの仕事は「命いふこと」だが、未来のリーダーの仕事は「聞くこと」が重要になる。
- ④ 経営者はその企業の将来について、もっと時間と思索を割くべきである。
- ⑤ これから誰もか「自分」を「X」にしなくてはならない。自分を最も貢献できる場所へ置き、成長していくべきである。

(4) 成功する人は皆 決断が早い。 (XLRが「平成進化論」急付合周央)

- ① いる人、ジャンル、トッププレイヤーを観察してみましたか？
いずれも、みる、決断が、かると早いのです。
- ② 反対に、何ごとについても、逡巡する人、おる人は、
どんな意思決定を返しても、「また今度」「また明日」
「また来週」「また来月」と決断を先送りしています。
- ③ 行動の前には必ず「決断」があるのだから、決断を先送り
することは、そのまま行動の先送りにつながります。
- ④ 行動に失敗するリスクと、行動せず機会を損失する
リスク、どちらをどう考えますか？

(私は後者と悔いを残し成長革新にいると思ふ。
前問私男は決断が早くてニまですすした。失敗もあり(了か)。

(5) 松下幸之助 決断の心得 十話 (「松下幸之助 経営百話」第三巻 PHP研究所)

月1回朝8時から、9時まで 松下幸之助の経営哲学をDVDで
肉声を持ちながら、学べります。(若手社員やパートさんへの参加も可)

- ① 決断してこそ経営者の事に臨んで常に何か正しいかを見まわって、的確に断を下し得る必要がある。
- ② 専門家としての決断。正しい決断が事ごとにしかも、迅速にできる必要がある。
- ③ 迷った判断。自分の得心のいくつか他人の意見を求める。そのため、やはりふだんが信頼のできる相談相手をつくっておく。

- ④小事と大事と。大事は、衆知を集めて決定しなくてはならない。
- ⑤非常時の決断。常識を尊重しつつ同時に柔軟さとしなやかさが必要。
- ⑥電子計算機の使用をやめた話。事の本質を見抜いて決断する。
- ⑦技術の進歩と決断。技術に関する知識が乏しくても、経営者として何を考えるべきかという点をしっかりと押さえておく。
- ⑧引退下がる決断。事業経営において、過すと気づいたとき、敢然と引退下がる決断ができるかどうかが、経営者としての重要な要件の一つ。
- ⑨素直な心。何ものにもとらわれない心、真理に対して従順である心、これができれば過すのない決断ができる。
- ⑩真の勇気。何が正しいかに基づいて経営者としての信念を持つて立ち止まる真の勇気が、強さといえるのです。

(6) 理念と経営の勉強会も求"700回/年"をります。はす=!!

- ① 競争という覇道に入、2 経営の要しさを失ってはいけぬ。 (2017年4月号)
- ② 天職というのは、誰にとっても「今」目の前で行っている仕事でなく。
- ③ 代々が初代。お父さんのまねはする。 (越智ビズ会長 遠藤ローランドバール
①④ 時法会長)
- ④ できる理由がなくできる可能性を常に追求し続けた。
- ⑤ ボランティア活動で自分が変わる、会社が変わる、業界を変える。
- ⑥ 社員はうちの宝だ！ 原点回帰で組織が一つになった。
- ⑦ 消費者ではなく「生涯顧客」をつくる。 (⑤ 池田麻布社長)
- ⑧ 日本一の生産力、日本一のお客様支持、日本一の安全管理
- ⑨ 新入社員を活かすも駄目にするのも、お母さんの志、次第。
- ⑩ トップの唯一の仕事は「ビジョン」を語ること。 (⑥⑧ 佐村富士彦社長)
- ⑪ 理念の確立が「てきめん」どんな企業も成り上がる。 (⑨⑫ 西舞徳太郎)
- ⑫ 働きやすい職場は必ず良い挨拶がよく行き交っている。



強運を味方につける言葉 (『強運の法則』本田健 著 PHP研究所) より

- **もっとも大事なことは、自分の心に、自分の直感についていく勇気を持つことだ。**
(スティーブ・ジョブズ:アップル創業者)
- **革新の鍵は捨てることにある。**
(ピーター・ドラッカー:アメリカの経営学者)
- **未来を予測する最高の方法は、自らそれを作り出すことである。**
(アラン・ケイ:アメリカの計算機科学者)
- **陽気な心は薬のように人のためになる。**
(ソロモン:古代イスラエルの王)
- **自分の生きる人生を愛せ。自分の愛する人生を生きろ。**
(ボブ・マーリー:レゲエミュージシャン)