

藤間秋男の 100年企業創りレポート

●今月の経営テーマ「目標を意識して仕事に取り組もう！」

目標を意識して仕事に取り組むことで次のようなメリットがあります。

- ①仕事へのやりがいが高まります
- ②時間を有効に活用できます
- ③仕事の仕方が見直せます
- ④社内のまとまりがよくなります
- ⑤達成感を得ることができます



株式会社コスモ教育出版『理念と経営』カレンダーより

(1) お客様と仲よくなつてビジネスを手につけている。

勉強会 (キューハイテック株) (理念と経営 2018年 5月号 コスモ教育出版)

①「理念と経営の勉強会」も、人材育成と「営業活動」を兼ねる勉強会にしている。

②一生懸命に自分の意見を話し議論するキューハイテックの社員の姿に参加した西部ガスの人たちは一様に驚き、「この協会の会社にこんな会社があるのを知ることができたと感動してくいた。現在西部ガスの取締役の35人の4分の1が、勉強会の参加者。西部ガスの新入社員も一緒に勉強会に参加しているということが驚く。

③お客様とコミュニケーションがよくなつて互いに手をつなぐという関係は密になっている。

④TOMAグループでは700回以上「理念と経営の勉強会」をやっている。TOMAの社員が必ず参加するので「必ず一回は参加してみませんか、TOMA社員も同様にするので参加お待ちしています。

TOMAのお客様が評判のいい社員は「よく経営の創りか104条セミナー」や「理念と経営の勉強会」にお客様にあつめて、同席に一緒に勉強して仲よくなっている。そして、経営能力を高めている。

どんな勉強をしているかは(2)で述べます。

(2)星野リゾート代表 星野佳路と早稲田大学大学院山根教授の対談 (理念と経営の勉強会 4月号)

①ビジネス「リゾート運営の達人」として知られる「運営会社」

を選択した。

②人材がいないので社屋が満足できる職場づくり。

③社員一人ひとりが意思決定し、自分で判断する。それが社員のプライドになり、会社のプライドを決定づけます。

④そのため、社員が楽しいと思えるお客様を扱うこと。

⑤社員が嫌だと思えるお客様の対応 → 酔っぱらい → 宴会をやめた。

⑥ご当地自慢を、海外でもその地域の土元さしさを追求。

⑦スタッフを「サービス・クリエイター」と位置づけサービスを自分たちが考え

⑧真の顧客満足は必ずしも顧客ニースから生まれる。(「世界ニース」にあるサービスやこだわりを逆に提案してサービスが世界で勝つためのもの)

⑨お客様のクレームを受けた時、そのクレームが何か、ホテルの競争力を高めるヒントを引き出せるかという点が重要。

⑩企業理念「日本の観光をヤバくする」は若者がくっつくキーワードになる。「ヤバい」は「すごい」「好きだ」という意味。

⑪マルチタスク (人がフロント、客室、レストラン、調理など) などのスタッフの能力を最大限に生かすことができる。

⑫どうすれば当時のトヨタのようになれるか、その方法が「マルチタスク」「フラットな組織」「日本旅館Xソート」だと思います。(これを学び参画したので、TOMAは「理念と経営」の勉強会を1年前からやり、業績を5倍にしました。是非参加をお待ちください。成功者は学びの女子です。今のままに生き残りますか？

(注)当時のトヨタ=フォードやGMが全世界を席巻していた時代に後発でトップに躍り出た。

(3)「心と火をつける創業者100人の言葉」(市川寛幸 虫島社刊)

①先義後利 - 義を先にし利を後にするものは栄え、利を先にし義を後にするものは辱められる。(はるか昔のころ)大創業者下村

②人を幸せにする人が幸せになる。(オムロン創業者 立石 彦右衛門正啓)

③人に喜びをよみ、一緒に幸福になる。(東京カカオ創業者 高梨仁三郎)

④人間関係の基本は「他人を思いやる」ということ。(日本生命 中興の祖 保隆)

⑤他人に対しては喜びのタネまきをする。(ガスコン創業者 鈴木清一) 弘世現

⑥感動をより多くの人々に与える。(小西大平 創業者 杉浦六右衛門)

⑦おもてなしの心、人情の美が人気を左右する。(宮崎敬通 創業者 若柳章太郎)

(4)この創業者は、まわりの人々に幸せをよみ、その力で生きていく。

