藤間秋男の
100年企業創りレポート

2019.07
VOL.254
SINCE1998

●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) ビフォー重視とアフター重視で成功するしないが決まる。

（絶対達成社長の会 代表 横山信弘さん）

毎月1回朝7時から、絶対達成の会に参加しています。目標を毎回宣言して達成をしていこうという会です。
その中で、代表の横山さんから大変すばらしい話をききました。
「何事も行動するときに、ビフォーでは めんどくさい，失敗するかもしれない，時間がないと考え アフター（結果）は やってよかった，失敗したけど やってよかった などと どちらを考えて実行するか。
私はいつも，アフター重視で考えます。決断しています。
TOMAで言えば「理念と経営」の勉強会。お客様や社員のビフォーの考え方。時間がない，めんどくさい，朝早くてねむい。
アフターは，ほぼ参加した全員の方は，今日の学びは本当に良かった。あの会社に教えてあげよう，自分の会社で活用できる，コンサルレベルがあがった。アフター重視の人が成功することがわかりますね。勉強会のテキストである経営誌「理念と経営」は通巻163号になり、藤間秋男は毎月必ず出ていて，1回につき成功企業を3社学びますので 489社の成功事例を学んでいます。圧倒的なコンサル能力アップですね。70歳になっても 80歳になっても このコンサル能力は消えません。それも月2回学び続けています。（知の再武装をするために成功企業を3社学べる「理念と経営」に 参加しませんか。）

(2) 負けるもんか（HONDAの企業広告）

がんばっていれば いつか報われる。持ち続ければ夢はかなう。そんなのは幻想だ。たいてい、努力は報われない。たいてい，正義は勝てやしない。たいてい，夢はかなわない。
そんなこと、現実の世の中ではよくあることだ。けれど，それがどうした？ スタートはそこからだ。技術開発は失敗が99%。新しいことをやれば、必ずしくじる。腹が立つ。だから寝る時間，食う時間を惜しんで，何度でもやる。さあ、きのうまでの自分を超えろ。きのうまでのHondaを超える。（HONDAは本田創業者の夢であった世界一のオートバイメーカー，小型ジェット世界トップメーカーとなる。世界一、日本一考えませんか）

(3)『社長の基本』（三條慶八著・かんき出版刊）

この本のセミナーも大変すばらしい考え方です。

①会社をつぶさずに、安定した経営ができる社長は「どんなことがあっても生き残る」と腹を決めている。（老舗企業の特徴は しぶとさです）
②1年365日、1日24時間 ずっと経営のことを考えている。
③何か1つ、これなら1番！というものを持つ。
④理念を深く広く浸透させていく。（松下幸之助も理念の重要性を言っています。）
⑤社員や取引先などと夢を共有する。
⑥社長にしかできない仕事をしている。（ドラッカーも言っています。社員ができる仕事をやってはいけない。）
⑦人の言葉に素直に耳を傾ける。（それ知ってる発言はダメ）
⑧成功体験にしがみつかない。
⑨すぐ決めて、すぐやる。
⑩社員をほめてほめてやる気にさせる。
⑪クレームを経営資源だと認識している。（失敗をせめない。改善するチャンス）
⑫人間的な魅力とつながりが大事。（人格を高めないと社員はついてこない。）

（この本で私が重要と感じた点をあげましたが、貴社社長はいかがでしょうか。私はすごく共感しました。）

(4) 天職。

（私は仕事面で一番幸せな人は天職の仕事をしている人だと思います。）

①「与えられたすべての仕事を天職と思って努力するのが一番いい」（松下幸之助）（①～③、⑥ Eagle-Eyeさんのブログ「こころの自由空間へ」より）
②「『今の仕事は天職ではない。自分の天職を得たい』という思いから転職を繰り返す人がいるが、そんなことをしても永遠に天職は得られない」（松下幸之助）。（転職の人は天職でなく転職の人生になる。）
③「天職って向こうからやってくるものじゃなくて探し出すものでもなくて，今与えられた仕事に少しでも価値を見いだせることで幸せを感じる「瞬間」のことを指すのかもしれませんね。
④どんなに簡単で誰にでも出来る仕事であっても、その仕事に意味を感じる限り，人は仕事にやりがいを感じます。（TOMAは，日本一の100年企業創りコンサル）

⑤「君が電球磨く。→町の街灯に明かりがつく。夜安心して家に帰れる。家に電球が灯るだけで子供はおかあちゃんに絵本を読んでもらえる。⇒本当にええ仕事。
(TOMAもビジョンとして日本一多くの100年企業を創り続けることを掲げ努力をしています。)(④⑤中越裕史さんのWEBサイト「天職、やりたいことを見つける心理学ハッピーキャリア」より)

⑥「自分から仕事を選んではいけない。与えられる仕事がすべてその人にとって価値ある仕事であり、その人の天職だ。」(松下幸之助)
(天職は今の仕事を深めるとその中にあります。)

(5)「成功する人は必ずお母さんを大切にしていた。」(PHP研究所 近藤昌平編)
成功者は必ず親孝行であると言われていますが母孝行をたくさんあつめた本に寄稿しました。

① TOMAの経営理念は母の性格(明るく・楽しく・元気に・前向き)
② 明るい いつもニコニコして太陽のように明るい母です。
③ 楽しく 何事も楽しくニコニコとやっていました。
④ 元気に いつも元気な母で「秋男なにやってるんだ!」と元気に怒っていました。
⑤ 前向き 色々な決断を常に前向きにしていました。
⑥ 明るい人に明るい人が集まる。楽しんでいる人に楽しい人が集まる。元気な人に元気な人が集まる。前向きな人に前向きな人が集まる。私の周りには明るく・楽しく・元気に・前向きな人が集まっており、大変幸せです。その性格を母親からいただきました。
⑦ 人生幸せの法則だと思ってTOMAの経営理念としました。
⑧ あるコンクールで表彰された言葉でまとめました。「ママすきじゃない。だーいすき。ことより」(日本一短い手紙のコンクール 籾山香都ちゃんより)
(小さいころから大変両親に迷惑をかけ続けました。今やっと親孝行ができています。今からでも遅くありません。親孝行しませんか。電話1本でもよいです。)

(6)「人生が急に楽しくなる!中村文昭の講演会で学んだ6つの教訓」(よつぶさんのブログ「よつブログ。」より)
(記事を書かれた方は講演を聞いて「自分の中の変なスイッチが入って急激に楽しく」なったそうです。)

① 頼まれごとは試されごと 頼んでいる人の予測を上回ったことをしてあげている。その人は自分が困っている時は全力で助けてくれる。断ってしまえばもう頼みごとをしてこない。
② 0.2秒の返事 ⓐ「この人の頼みごとなら全力で答えるよ!」といった気持ちを伝えるために0.2秒で返事をするのです。
ⓑ あなたに対してNOはない。素直の0.2秒の返事で相手の心を掴め。

③「できない理由は言わない!」ⓐ大抵のことはできなかったのではなくやらなかった結果!ⓑできない理由を考えるのは簡単なんです。何も変わりません。否定は人から夢と行動力、そして思考力を奪うのです。
④「そのうちと言わず今できることをやる!」「そのうちやる」は永遠にやらない。まず動くこと!(②-ⓑ、③-ⓐ、④ 須田幸英税理士事務所事務所通信 平成23年11月号より 中村文昭氏の言葉)
⑤「前向きに生きる」人生は前向きに生きなければ楽しくないし成功もしない。「でも」の代わりに「こそ」をつかえばもっと前向きに行動できるようになる。
⑥「仕事は人を喜ばせること」仕事にやりがいを感じる。
(中村文昭さんは高校では札付きの悪。ある師匠と出会い成功の要因を学び、レストラン経営、ブライダル事業で大成功している。人間、出来ない理由を言うから出来なくなる。)

(7)トップの仕事は「会社の未来をつくることだ」!(ファミリーマート澤田社長 ローランドベルガー日本法人 遠藤会長)
① 私の部屋で毎日社員とブレインストーミングを2年半で1800回以上しました。(「理念と経営」2019年4月号)(社員とのコミュニケーションは重要です。自分も学びます。)
② 自分の店の周りにどういう会社があるか。その社長名、誕生日、創立記念日などを調べて、その日に「おめでとうございます」とお祝いを持っていきなさい!!(コンビニでこれやったらファンが増えますよね。)
③「人」です。人のやる気です。ある加盟店は恵方巻を普通の日販(1日の売上高)の10倍売りました。みんなすごく元気!そして仕事を楽しんでいる。12人いるスタッフのうち、11人が女性でみんな鬼のコスチュームを着て売りまくるんです。お祭りにして地元を元気づけて需要を喚起している。いい循環が始まればみんなが誇りを持てます。その環境をつくるためにはトップが社員の意識に火を付ける必要があります。
④ 経営者の大事な仕事は元気であること、明るくあることです。リーダーとして一番いけないのは決めないこと。そして人任せにしてしまうこと。自分で汗をかかないと、どれが本当に必要なのかが見えないのです。

今月の
元気が出る
言葉集

「著名経営者が贈る金言集」その3

(『経営者通信』2019年2月号・イシン株式会社より)

博打をしないこと。法に触れないこと。その2つの線引きさえ守れば、チャレンジはすべて今後に生かされます。(澤田秀雄／エイチ・アイ・エス代表取締役会長)

大切なのは、自社にとっての最適成長率を見きわめることです。その見きわめこそが、経営者に課せられた最重要の仕事です。(堀越寛／伊那食品工業代表取締役会長)

(成功する経営者とは)明確な意思決定ができる人ですね。その時々で中途半端なことを言わず、部下への指示もはっきりしている。漠然とした言葉ではなく、いかに細部まで指示を出せるか。(大前研一／ビジネス・ブレークスルー代表取締役社長)