

お忙しくても、約 2 分間で読めます

# ハートフル・ワード (心からの言葉)

山内公認会計士事務所

TEL 098-868-6895

FAX 098-863-1495

## 経営者への活きた言葉

顧客を犠牲にした利益はいずれ顧客は離れる 三品 和広 (神戸大学大学院教授)

1. 松下幸之助は、企業は社会の公器、利益は顧客からいただく「お役立ち料」と見直したそうである。利益が社会貢献のバロメーターという発想は、最初は腑に落ちないかもしれないが、次のよう考えるとうわかりやすい。モノやサービスを購入する顧客は、これより安ければ購入に踏み切ってよいと考える許容価格を持っている。実際の購入価格がそれを下回れば、差額は顧客の儲け、すなわち顧客満足になる。その購入価格は、企業から見れば販売価格にほかならず、それと原価の差額が利益となる。
2. 目先だけを考えれば、顧客満足と企業利益は取り合いの関係にある。しかし、顧客を犠牲にした利益では、顧客がいずれ逃げてしまうため、それを長期にわたって維持することは難しい。許容価格と原価の差、すなわち企業活動が生み出す価値は、一定のルールに従って顧客と企業で分け合うものと幸之助は決めていたのであろう。
3. それを前提とすれば、企業は原価を下げて創出価値の拡大に努めるか、顧客が喜ぶ新たなモノやサービスを創るしか、利益を持続的に拡大するすべがない。 (参考:「週刊東洋経済」2007年11月17日号)

## 経営者のための営業学

### 目標達成の技術

1. 業績を伸ばす経営者たちが経営目標に向かう姿勢には、共通点が多い。それは、彼らが「目標達成の技術」を実践しているからだ。この技術を経営者が知っているかどうかで、会社の明暗は分かれる。目標を立てたら確実に達成する経営者がいる。ワタミの渡邊美樹社長は1984年、24歳で会社を設立したときに、「店頭公開し、2000年に東証一部に上場する」という目標を立てた。そして、1996年、店頭公開を実現、東証一部上場は宣言通り、2000年に果たした。
2. 渡邊社長は、先ず目標に日付を入れる。その日付から逆算して一日の行動計画を立てる。計画の進捗を毎日チェックする。目標達成には技術があるものだ。松下幸之助もジャック・ウェルチも、名だたる経営者は皆、その技術を学んでいるが、無意識のうちに身に付けていた。

(参考:「日経ベンチャー」:2008年1月号)

## 心・健康・環境について

### うつ病の対処法

1. うつの本質は疲労。肉体のトラブルという側面が強い状態だ。うつ気分陥った場合、あれこれと原因を探すより対処することが先決だ。対処法の最たるものは、休養である。中途半端な休養ではいけない。一週間くらいまとまった休みを取るのがベストだが、仕事や立場上無理なら、土日を含めて3~4日、せめて2日間の休みは取ろう。
2. その意味で、キリスト教でいう「安息日」の教えは、現代人にも通じる昔の知恵かもしれない。旧約聖書の天地創造がその起源だが、6日間働いて7日目には休まなくてはならないという教えである。労働と休日という一週間の生活パターンはそれから生まれたといわれる。人間はルールがなければ、つい無理して頑張ってしまうから、それを戒めたものといえよう。

(参考:「週刊ダイヤモンド」2007年11月24日号)

## 古典に学ぶ

### 欲の字

「予言う無からんと欲す。欲の字の内多少工夫あり。士は賢をねがい、賢は聖をねがい、聖は天をねがうとは、即ち此の一の欲の字なり」

(訳)「予は今後何も言うまいと思う」と孔子は言った。この「欲す」の字にはそれぞれ工夫がある。立派な人間は賢者になろうと欲し、賢者は聖人になろうと欲し、聖人は天と一つになるを欲すというように皆向上心である。

(参考:佐藤一斎「言志四録」:PHP文庫)