

お忙しくても、約 2 分間で読めます

山内公認会計士事務所

ハートフル・ワード (心からの言葉)

TEL 098-868-6895

FAX 098-863-1495

経営者への活きた言葉

メールでは伝わらない、本当の気持ちは顔に書いてある 柳楽 幸雄 (日東電工会長)

1. 経営で重要なことは、トップ自らが「波打ち際」に身を置くこと。丘の上から潮の流れを見ているだけでは、現場の感覚が理解できません。逆に海の中に入り込みすぎると、押し流されて溺れてしまいます。適切な場所に立つことが、情報収集には欠かせません。そのうえで、「摩擦熱」を感じられる距離感にまで関係を詰めていく。ある程度の付き合いになれば、顧客のニーズは把握できるようになります。
2. でもそれだけでは不十分です。顧客の想像を上回り、「実はこれが欲しかった」と言わせるような製品を作らなければ、会社は成長できません。本当の声や思いを感じられる間合いに入り、ポジティブな情報交換を続けることが大事です。リーマンショック以降、社内で「車座」活動を進めた狙いもここに 있습니다。5 人から 10 人で集まって課題について話し合う取り組みですが、社内の情報の流れが非常に良くなりました。
3. 人間は群れる生き物です。好き嫌いは絶対に無くならず、次第に社内に派閥ができていきます。派閥を減らすには、社員の性格や特徴をお互いに理解するしかありません。知らない人が相手だと「何をするか腹の底が見えない」と思いがちです。一方で、関係が深まると「厳しい言い方をしているけど、本音はきっと違うはずだ」などと想像できるようになります。こうした関係を築くには、対面した上でお互いに距離感を則り合うことが不可欠です。デジタルツールやメールなど、文字だけでは伝わりません。本当の気持ちは「顔」に書いてあるからです。
(参考:「日経ビジネス」2017 年 4 月 3 日号)

経営者のための営業学

高価格路線で売上高伸長

1. 星乃珈琲店は「ドトールコーヒーショップ」や和風パスタ店「洋麺屋五右衛門」を運営するドトール・日レスホールディングスが 2011 年に立ち上げたブランド。1 杯ずつ手で入れるハンドドリップにこだわる。ブレンドコーヒーの価格は 400 円台から (立地によって異なる)。平均客単価はドトールコーヒーショップが 400 円弱なのに対し、店員が席で注文を取るフルサービス型の星乃珈琲店は 800~900 円だ。
2. 開業から 5 年弱で店舗数は 179 店 (2016 年 11 月時点) と急拡大した。同社の中では、ドトールコーヒーショップが 1113 店舗で断トツだが、ここ数年の店舗数は横ばい。星乃珈琲店は次に多い五右衛門の店舗数を 2017 年中に追い抜く見通しだ。星乃珈琲店の成功を受け、2016 年 9 月にさらに高価格業態「ファクトリ&ラボ神乃珈琲」を開いた。

(参考:「週刊東洋経済」:2017 年 3 月 18 日号)

ワンポイント経営アドバイス

安住せず常に挑戦する

藤田 浩之

(QED 社長、2012 年オバマ大統領に招かれる)

1. 私たちを取り巻く事業環境がものすごい早さで常に変わっているということだ。それを認識しているか、していないかは企業の生死に関わる。元 GE 会長のジャック・ウェルチは「もし外部変化のスピードが内部変化のスピードより早いとき、終わりは近い」と喝破した。リーダーは、未知・不確定の未来に対し柔軟にかつ迅速に対応し、道を切り拓いていける企業文化を創っていかなければならない。
2. 英国の自然科学者チャールズ・ダーウィンは「種の起源」で次のように言った。「生き残る種とは、最も強いものではない。最も知的なものでもない。それは、変化に最も適応したものである」。これは企業にも当てはまる。常に変化していく事業環境に素早く適応出来る力をもたないといけない。

(参考:「WEDGE」2017 年 6 月号)

古典に学ぶ

嘘と言葉濁しは卑怯

(解説) 嘘と言葉濁しは、ともにひとしく卑怯とみられた。武士の高い社会的地位は、商人や農民よりも高い標準の真実を要求する、と武士は考えた。サムライの一言、すなわちドイツ語で全くそれと同じ意味の「騎士の言」は、その主張が真実であることの十分な保障であった。

(参考:佐藤全弘 (訳) 新渡戸稲造「武士道」: 教文館)