

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

公益資本主義がポスト資本主義につながる 原 丈人 (財務省参与)

1. サブプライムに象徴される証券化ビジネスの暴走。金融工学を駆使し、無価値のものに価値を与えるマネーゲームが全世界に広がりつつある。その理由は、「会社は株主のもの」という米国流の誤ったコーポレート・ガバナンスが盲目的に信仰され、「短期間に株主価値を最大化することが経営者の使命」という考え方が世界中で起こっているからに他ならない。
2. さらに現在、多くの企業はストックオプション (将来の自社株を現在の価格で買う権利) を導入し、株価と関係関係の強い ROE (株主資本利益率) を上げるため、中長期的な研究開発からは手を引き、ただひたすら工場・設備の売却による資本圧縮や従業員を解雇し、自社株買いをしている。なぜなら、短期的な株価の上昇こそが CEO (最高経営責任者) 及びファンドの双方の利益に資するからだ。その結果、多くの企業から在庫が発生する製造業から撤退し、「お金が商品である金融業こそが最も効率のよいビジネス」という金融業が脇役から主役に躍り出してしまったのである。
3. 今の流れを防ぐためには、米国型金融主義から脱却した「公益資本主義」の理論体系を日本で構築し、世界に発信していくことが必要です。公益資本主義とは、従業員、顧客、地域社会など幅広いスラークホルダー (利害関係者) のものであり、それらすべてに貢献する社会の公器であるといった考え方です。この考え方が世界人類の幸福につながる「ポスト資本主義」のモデルになる可能性を秘めていると思っています。
(参考:「WEDGE」2008年6月号)

経営者のための危機管理

顧客が遠ざかる接客事例

1. 接客のタブー
 - ① 商品を見ている客を放置しすぎ
 - ② 常連客を大切にすぎ
売り上げに大きく貢献する常連客は大事にすべき。だが、店長や従業員が常連客の相手ばかりしていると、新規客は入りにくい店と敬遠してしまう。
 - ③ 特定の商品をすすめるすぎ
特定商品ばかり強くすすめられると、「こんなにすすめるのは、この店の「月間戦略商品に違いない」「在庫を減らそうとしている」などといぶかしがる顧客もいる。
2. 接客のタブー (飲食業)
 - ① 待ち時間を言わない
 - ② 空きテーブルがあるのに入れない
 - ③ 会話しているのに料理の説明が長い
 - ④ いかにも形式的なサンクスレター

(参考:「日経ベンチャー」:2008年6月号)

経営者のための営業学

農家の声を聞く

1. 落合刃物工業 (本社・静岡県菊川市、茶園向け農機具の開発・製造) は、顧客である農家の声を徹底して聞き、業界トップの地位を固めている。農家の声とは、例えば、「振動や重量がすごい。何とかならないか」「もっと能率のよい機械がほしい」「重くて持ち運びが大変」。高齢者からは「作業を楽にしたい」等々を聞き、ことごとく改良し新製品を世に出してきた。
2. 落合刃物の開発者は営業担当者と一緒に顧客回りをして、現場の声を聞く。「現場にビジネスの宝が埋まっている。お客さまの苦情も我々にとっては宝の山」と落合益尚社長は話す。製品に対する不満や要望などを吸い上げて、次の製品開発や改良につながるためである。茶園向けの農機具の技術は「枯れている」ように見られがちだが、同社は今も現行機の改良版などを含めると、毎年 5~6 種類の新製品を発表している。

(参考:「日経ビジネス」2008年3月31日号)

古典に学ぶ

中和の精神

「心に中和を存すれば則ち体自ら安^{あんじょ}舒にして即ち敬なり」

(訳) 人は心に感情がいずれにも片寄らず、すべてを平和に行うという中間の精神を持つなら心身は安らかにのびのびとしている。これが敬である。

(参考:佐藤一斎「言志四録」:PHP文庫)