

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

### 「ダントツ商品」「ダントツサービス」「ダントツ経営」の実現 坂根 正弘 (コマツ会長)

1. コマツの企業価値は、すべてのステークホルダー（利害関係者）から、どれだけ信頼を得られるかで決まります。なかでも「顧客の信頼度を高める」ことが、企業価値を持続的に向上させる最大のポイントです。そこで、ブランドマネジメントを始めました。「コマツでない」と困るという顧客の比率を高め、パートナーとして選ばれ続けるようになる」という戦略です。
2. 今我々には全世界に 30 万社位のお客様がいます。それを、「コマツにはほとんど興味がない」という「レベル 1」から「コマツがなくてはならない」という「レベル 7」まで分けて、少しでも上のレベルにもっていき活動を、代理店と一緒にこなしています。また、すでに高いレベルのお客様に対しては、「課題の見える化」のお手伝いをしています。
3. 日本の会社は技術で勝ってもビジネスで負ける、といわれていますが、技術を使って、どのようなビジネスモデルをつくるのかを早い時期にトップは考えなければいけません。競合メーカーが同じようなビジネスを展開してきても、うちの力が圧倒的に強い「ダントツ商品」「ダントツサービス」「ダントツ経営」という形でレベルアップをしていけば、相手を引き離せるはずで。
4. オーナー経営でないコマツで私が目指してきたのが、「代を重ねるごとに強くなる会社」です。そのためには、企業価値の考え方をグループ全員に伝え続けることが不可欠であり、その手段として私は、「マネジメント」「モノづくり」「ブランドマネジメント」からなる「コマツウェイ」をつくりました。

(参考:「Voice」2012年11月号)

## 経営者のための営業学

### 社長もお客様係

1. 「お客様係 & 代表取締役」。高知市に本社を置くビルメントナンス会社、四国管財（社員数 550 人）の企業姿勢は中澤清一社長の名刺によく表れている。カードの左肩に印字された肩書は「お客様係」が先にくる。顧客企業からのクレームに、トップが先頭となって誠実に対応し、信頼の維持、回復につなげるとの意気込みの表れだ。
2. 四国管財はクレームを「サービス水準を高める貴重な機会」と捉える。クレームをできるだけ多く収集できるように、スタッフ個人の過失は一切問わない。個人の過失を追及すれば、些細なことでもミスをごまかし、できるだけ報告しないようにする雰囲気醸成されるからだ。

(参考:「日経ビジネス」:2012年10月22日号)

## ワンポイント経営アドバイス

### 686 社上場に前向き

1. 国内未上場企業のうち将来の株式上場に対して、何らかの前向き意向を持っている会社が 686 社であることがわかった。上場意向を持つ会社の比率は全業種では、有効回答数 4162 社中 16.5%だったが、業種別で見るとばらつきが大きい。トップはレジャー・娯楽業の 50.0% (21 社) で、パチンコホール運営会社が大半を占める。
2. 2 位は人材派遣・業務請負業の 37.5% (12 社)。両業種とも上場の主たる狙いは、資金調達よりも認知度、信用度の向上とみられる。3 位は情報・システム・ソフト業の 31.3% で、94 社は社数でトップだ。一方、医薬品卸売業、百貨店業、機械等修理業など上場意向会社ゼロの業種も少なくない。

(参考:「週刊東洋経済」2012年10月6日号)

## 古典に学ぶ

### 実業は国力のエンジンだ

「その人、その国の生存上最も必要なるは実業である。この実業の力を強くするのが、すなわち国の富を強くする所以である」

(解説) 個人にとっても、国家にとっても、それが存続するために最も大切なのは実業である。実業に一生懸命打ち込んで発展させることが、ゆくゆくは国家を豊かにするのだ。

(参考: 渋澤健「渋澤栄一 100 の訓言」: 日経ビジネス人文庫)