

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

全国一律の商品やサービスから地域密着へ (外食チェーン)

1. 全国一律の商品やサービスを提供しては、消費者に飽きられ、多様化する消費者ニーズに柔軟に 대응できない。全国で展開する外食チェーンは今、どこも転機を迎え、新しい経営スタイルを模索している。
2. あえて店ごとの差を出そうとしているが、コメダ珈琲店を運営するコメダ。同社は、2015 年に入って従業員向けのマニュアルを改定した。例えば、コーヒーを注ぐ量。以前は「カップの上から何cmまで」と指示していたが「お客さんが満たされたと思うくらい」に改めた。店によってばらつきが出るが、臼井社長は「胃袋に入るのは工業製品じゃないんだから、手作り風があった方がそれぞれの店のファン作りになってもらえる」と狙いを話す。
3. 「170 店しかないのではなく、170 店だからできることを考える」と話すのは、フレッシュネスバーガーを運営するフレッシュネスの柴関社長。同社は、旬の野菜を使ったメニューを充実させていく。従来、チェーン店は、いつでもどこでも同じメニューを提案することにこだわってきた。それが顧客の安心につながると考えてきたからだ。しかし柴関社長は「今の若者は、同一であることの意義をあまり感じていない」と分析する。
4. シェイク・シャックは、看板メニューの「シャックバーガー」などは共通だが、アイスクリームは店ごとに味が違う。地域に密着したレストランというコンセプトから、その地域ならではの食材を使ったアイスクリームを提供し、顧客を引き付けている。
(参考:「日経ビジネス」2015 年 4 月 27 日・5 月 4 日号)

人事・労務について

他人の意見を聞かない人が増えている理由

片田 珠美 (精神科医)

1. 他人の意見を聞かない、自分の都合ばかり押し通す人が増えているという。その理由は、自己を正当化したから。自分が正しいことを思い知らせたい。自己正当化には利得が絡んでいる場合と、自分の間違いや失敗といった「悪」を否認すること、あるいはプライドを守ることが絡んだりする。
2. 人の意見を聞かない人が増えている理由は三つ。一つは社会がぎすぎし、自分が大事という自己愛志向になりがちなこと、二つ目は自己保身に走らざるをえない。ソニーや電通までが早期退職を募り、会社ではいす取りゲームが強まっている。ミスを認めたら、それこそ追い落とされかねないから、自分が悪いと認められないし、他人の意見を聞けない。三つ目は実は自信のない人が増えている。自信のない人ほど強がる虚勢を張る。他人の意見を聞いたら、自分が操作されて支配されてしまうのではないか、という不安があって聞かなくなる。
(参考:「週刊東洋経済」:2015 年 4 月 18 日号)

経営者のための営業学

調味料も一味違う高級化路線

1. 近年、「ちょっといいものを食べたい」というプチぜいたくニーズの高まりを受け、ビールや菓子、インスタントラーメン、缶コーヒーなど、素材や原料を厳選した食品の売り上げが好調という。そして、その傾向は調味料のジャンルにも波及。いつもとは「一味違った」トマトケチャップやマヨネーズなど、こだわりの調味料が消費者マインドを刺激している。
2. カゴメが 2 月 10 日に発売した「カゴメトマトケチャップ プレミアム」は、甘味の強いポルトガル産のトマトを 100% 使ったトマトケチャップだ。マヨネーズでも「高級化」路線をいく製品が登場した。キューピーの「キューピー 卵を味わうマヨネーズ」。味のポイントとなる卵黄には、しっかりしたコクとすっきりした後味が特徴の卵を使っている。
(参考:「野村週報」2015 年 4 月 27 日号)

古典に学ぶ

夢と現実 (その 3)

(解説) さて、たきぎとりは家に帰ったものの、鹿が思いきれない。その夜、夢で自分がかくした場所と、またそれをもっていった男のことを知った。翌朝、その夢をたよりにたずねて、すったもんだの争いの末、とうとうこの一件を法廷にもちこんだ。裁判官は男にいった。「お前ははじめ実際に鹿を手に入れながら、かつてに夢だといい、こんどは夢で鹿をみつけては、現実だなどといっている。被告の方は現におまえの鹿を手に入れてお前と争っているわけだが、被告の妻の話では、被告は夢で鹿のありかを知ったのであり、お前の鹿をとったのではないという。何が何だかわからんが、とにかくここに鹿があるのだから、半分ずつわけておけ」(参考:奥平卓・大村益夫訳「老子・列子」:徳間書店)