

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

労働環境の改善で生産性が向上 大西 洋 (三越・伊勢丹ホールディングス社長)

1. 百貨店がダメになった大きな要素の一つは、働く人の環境の悪化だと思っています。売り上げが落ちると、それを補うために各社が営業時間を延ばし、定休日もなくしていった。同時に売り場で働く人を減らしてコストを抑えていきました。営業時間が長引くほど労働環境は悪くなりますから、小売業全体の人気がなくなります。店頭の人を減らせばお客様の声を聞くことも難しくなる。こうして百貨店のコアコンピタンス (中核能力) である接客力が低下していったのです。
2. 悪環境を断つには、働く人の環境を改めて見直さなければなりません。最高のおもてなしを実現するには、販売員がしっかりと休める環境を整えなくてはならない。そう考え、2011 年から百貨店の営業時間を短縮し、定休日を設けました。郊外にある支店の営業時間は基本的に朝の 10 時から夜の 7 時まで。この営業時間なら 1 日の所定労働時間がカバーできます。そのため、1 人の販売員が、開店から閉店まで売り場に立てるようになりました。
3. 営業時間が長いと早番と遅番のシフトを組む必要がありますが、今ほどの時間帯にも売り場に販売員がそろっています。時間帯による販売員の偏りがなく、最も込む夕方には全員で接客できる。引き継ぎも不要ですから、その分の時間も接客に充てられる。販売員の生産性が高まり、接客力が向上し始めました。

(参考:「日経ビジネス」2015 年 7 月 13 日号)

経営者のための理念・哲学

日本人の一番の徳目「清き心、明き心、直き心」

渡辺 京二 (評論家)

1. 日本人は本来、野性的で無邪気で可愛らしい民族だということです。東大で教鞭を執ったドイツ人の哲学者ラファエル・フォン・ケーベルは日本人の最大の魅力として、そのナイーブな子供らしい性質を挙げていますが、私もその通りだと思います。別の見方をすれば「古事記」以来、日本人は汚い心をととても嫌ってきた。神道でいう「清き心、明き心、直き心」、これこそが日本人の一番の徳目だと思います。
2. 当然、人間だから汚いもの、嫌なものもいっぱい持っているわけだけど、なるべくそういうものを、ためないで流していく。清き心、明き心、直き心を持って、たとえ辛いこと、不都合なことが起きたとしても、笑って明るくたくましく乗り越えてきた。それが先人が教えてくれた一番の教えではないでしょうか。

(参考:「致知」:2015 年 10 月号)

ワンポイント経営アドバイス

常識にとらわれない発想で大企業へ (スズキ)

1. スズキの鈴木修会長兼社長が、長男の鈴木俊宏副社長に社長を譲る。修会長は自ら「中小企業のおやじ」と称し、大企業となった現在でも世界中を駆け回る。常識にとらわれない発想で数々の伝説も残している。社長就任の翌年に発売した軽自動車「アルト」。従来の軽より二割以上安い価格を実現するために技術陣に向けて「エンジンを取ったらどうだ」。地域によって車の価格が違う時代に、全国統一価格を打ち出した。アルトは大ヒットとなる。
2. スズキにとって最大市場に育ったインド進出のエピソードも語り草だ。インド国営企業の調査団が合弁先探しに来日した際、他の日本メーカーは中堅クラスが対応した。スズキは就任 4 年目の鈴木社長自身が腕まくりして対応。あるべき工場レイアウトなど 3 時間にわたって語り、調査団の心を射止めた。

(参考:「週刊東洋経済」2015 年 8 月 1 日号)

古典に学ぶ

武士道は日本の土に固有の花

(解説) 武士道は日本の国花である桜におとらず、日本の土に固有の花である。しかし武士道は、日本史の植物標本室に保存されている、古代の美德の乾いた標本ではない。武士道は、今なお、私たちのあいだにあって、力と美を備えた生きたものである。そして武士道は、たとえ具体的な形体を全くとらないとしても、なお道徳的雰囲気香りを与え、私たちがその力づよい魅力のもとに今なおあることを悟らせる。

(参考:佐藤金弘訳新渡戸稲造「武士道」:教文館)