

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

### 会社は社員全員の幸せのためにある

1. 伊那食品工業（長野県伊那市）は、寒天製造・販売の最大手で、48 期連続で増収増益を継続し、売上高 210 億円、経常利益 38 億円と利益率は 20% に迫る。塚越会長の持論は、「会社は経営者や株主のためではなく、社員全員の幸せのためにある。どうしたら社員の職場環境や待遇を良くできるか。それをいつも考えてきた」である。
2. 近年は、家族手当や退職金の増額に踏み切った。「年を取るとともに、子供が生まれ、教育費や住宅ローンなど若い時より支出が増える。少子化対策という意味もあって、家族手当は増やした。一方で平均寿命が延び、老後も長くなった。だから退職金も増やす。こうした時代の流れに沿って、賃金や手当を増やしている」（塚越会長）
3. 同社も 30 年前は零細企業だった。そのころから、海外旅行と国内旅行を毎年交互に実施するなど、社員の満足を優先してきた。人もうらやむ現在の状況は、長年の積み重ねの成果である。社員を幸せにし続けるには、何より企業が永続できなければいけない。稼げるときに稼ぐ、というように短期的な急成長を社是で戒めている。  
(参考:「日経ベンチャー」2007 年 5 月号)

## ワンポイント経営アドバイス

### 社員に「うれしい」を感じさせる

1. ミスターバックスコヒーには、いわゆる「接客マニュアル」はない。代わりに徹底的に教えるのは、顧客がくつろげる場所「サードベース」の提供こそ使命という経営理念だ。アドリブの利いた接客を可能にするため、例えばパートタイマーに米国で初めて医療保険を導入するなど、社員が安心して働ける各種制度を導入している。
2. では、何をすれば社員は満足するのか。東京大学大学院の高橋伸夫教授は、「実はお金そのものは決め手ではない。むしろ重要なのは社員に“うれしい”と感じさせることだ」と指摘する。その手始めとして、「社員の顔と名前を覚え、声をかける」こと。経営トップが自分の顔と名前を知り、気さくに話しかけてくれる。それだけで社員はうれしく感じ、満足するのだ。

(参考:「日経ベンチャー」: 2007 年 5 月号)

## 海外事情

### 世界最大の美容室チェーンが日本市場に進出

1. 世界最大の美容室チェーンが、日本市場に進出することが明らかになった。世界 10 ケ国で 1 万 1000 店以上の美容室を展開する米レジス・コーポレーションがそれだ。同社の戦略の 1 つは、ショッピングセンターやデパートなどへの出店だ。実際に、米ウォルマート・ストアーズの 2000 を越える店舗で美容室を運営している。
2. 世界で 1 万店を超える美容室を運営するレジスは、店舗管理に高いノウハウがある。POS（販売時点情報管理）データを使った顧客への販売促進や美容師の労務管理など、すべてがパッケージ化している。国内の美容室は 20 万店以上と飽和状態にある。その多くは美容師が 1 ~ 2 人の小規模店だ。業界大手の田谷でさえ、店舗数は 150 に満たない。レジスのブランドや低コストオペレーションは、既存店には脅威に達しない。

(参考:「日経ビジネス」2007 年 4 月 16 日号)

## 古典に学ぶ

### 人は自ら累す

「人或いは謂う。外物累を為す、と。愚は則ち謂う。万物は皆我と共同体にして、必ずしも累を為さず。けだし我自ら累するなり、と」

(訳) 人は、外物、名利などからわずらわされるというが、「自分は、万物一体であるから必ずしもわずらいはしない。思うに自分自らがするのである」と。(参考: 佐藤一斎「言志四録」): PHP 文庫