

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

社員の心の余裕が顧客を感動させる 高橋 俊介 (慶応大学大学院教授)

1. 最近、社員満足の上昇を経営目標に掲げる企業が増えてきた。理由は、「社員が満足している企業ほど、顧客の満足度も高く、しかも儲かっている。90年代半ばから、業種によって社員満足度と顧客満足度に強い関連性があることが分かってきた」からだ。
2. 成熟市場では、特徴ある商品もすぐ競合に真似される。必然的に店頭での接客態度など、接客接点での経験が、顧客の満足感を大きく左右するようになった。
3. 顧客満足は、顧客が困ったときに社員がちょっとした機転や心遣いを示してくれるといった、非定型的な対応の中で生まれる。「マニュアルにない社員の心遣いに感動し、企業や製品のファンになる。そうした心遣いは、社員満足度が高く、心に「余裕」がある状態でなければ生まれない。社員が満足しているから、顧客を感動させられる。そこに今や競争力の決定的な差が潜んでいる。

(参考:「日経ベンチャー」2007年5月号)

経営者のための理念・哲学

企業は社会からの預り物

1. 企業のリーダーというのは、企業そのものが社会からの預かり物であり、そこで多数の従業員がいるわけだから、私心がないこと、無私の精神で臨むことが大事だ。そして、リーダーは、そういう姿を部下、社員に見せること、自分の姿で人を引っ張っていくこと、基本的には隠し事がないことが大事だ。
2. リーダーとしての基本的精神は、①常に生き生きしていること。②いつも在るべき姿を求めていること。③卑しくないこと。ポストに執着するのもおご驕りもまた一種の卑しさである。
3. リーダーは、また、国民が皆株主だという意識で経営をする。誰のために何をむなしているかを常に自覚して、己を空しくして臨むことは、リーダーの条件としてとっても重要である。

(参考:「致知」:2007年7月号)

ワンポイント経営アドバイス

新しい任務で成功するためには

(P.F. ドラッカー)

1. ドラッカーは、「私は仕事を変えるたびに、新しい仕事で成果をあげるには何をしなければならぬかを自問している」という。ドラッカーはコンサルティングを60年以上を経験し、たくさん的人事を目にしてきた。ところが残念なことに、前の仕事で有能だった人の多くが、実力を発揮できなくなっているという。能力が落ちたのではなく、前の仕事の仕方をしているためにそうなっているのだという。
2. 新しい任務で成功するうえで必要なことは、卓越した知識や卓越した才能ではない。それは、新しい任務が要求するもの、新しい挑戦、仕事、課題において重要なことに集中することである。

(参考:「週刊ダイヤモンド」2007年4月28日・5月5日号)

古典に学ぶ

真の功名は

「真の功名は、すなわ道德便ち是なり。真の利害は義理便ち是なり」

(訳) 真の功名は道德を行って得られるもの。真の損得は義に合ったことで得るものである。

(参考:佐藤一斎「言志四録」:PHP文庫)