

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

心のこもった接客で 28 年連続総合 1 位 小田 禎彦 (加賀屋会長)

1. 加賀屋が「プロが選ぶ日本のホテル・旅館 100 選」で、28 年連続総合 1 位の評価を受けているのは、日々、お客様の声に謙虚に耳を傾け、スタッフを教育していることに尽きます。私どもが肝に銘じていることは、客室などの設備がどんなに立派でも接客が悪ければ、お客様の評価は辛辣なものになってしまう。逆に、設備が少々みすぼらしくても、接客が良ければ、お客様にご満足いただける、ということです。
2. バブルの最中、老舗旅館の中には、不動産や株式など本業以外の投資にのめの込み、その後、痛手を被ったところがあります。その頃、私どもは保育園付きの母子寮と、配膳及び下膳の自動搬送システムに億円単位を投資しました。母子寮は女性の客室係が安心して仕事に集中できるようにするためです。自動搬送システムは、彼女たちが何百mも重たい膳を持って歩き回らずに済むことで、常に笑顔でサービスできるようにするためです。
3. 今では年間 2 万 5000 枚ほど受け取るお客様のアンケートを加え、CS (顧客満足度) を高める努力をしています。CS をより科学的に高めていこうとアンケートを始めたのですが、手塩にかけて社員を育てて、面倒を見るのが加賀屋の流儀です。少子高齢化や成長の鈍化などで国内の事業環境は厳しくなっています。しかし、旅館業の基本を忘れなければ、需要は広げられるものです。また、旅館業は、ホテルと違い労働集約的な業種です。ホテルより施設などは少々劣りますが、心のこもった接客などソフト面で、その不利をカバーしているのです。スタッフのおもてなしは、いわば旅館業の生命線なのです。

(参考:「日経ビジネス」2008 年 10 月 13 日号)

経営者のための危機管理

長期低迷を招く五つの大罪 (P. F. ドラッカー)

1. 立派な企業が長期低迷に入る。いずれの場合も主たる原因は、事業上の五つの大罪の少なくとも一つを犯したことによる。第一の大罪は、利益幅信奉である。コピーほど急速に大きな成功を収めた製品はない。しかし先行者は、機能を追加して利益幅を拡大した。消費者の多くは単純な機能で十分だった。そこへ、競争者が現れて市場を奪っていった。
2. 第二の大罪は、高価格信奉である。これもまた、競争相手を招き入れるだけの結果になる。第三の大罪は、コスト中心主義である。コストを積み上げ、それに利益幅を上乗せすることによって価格を設定し、その挙句に市場を失った。第四の大罪は、昨日崇拜である。昨日を重視し、明日を軽んじる。第五の大罪は、問題至上主義である。機会を放って問題にかかりきりになる。この五つの大罪については、言い訳は許されない。絶対に負けてはならない誘惑である。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2008 年 10 月 11 日号)

海外事情

格付け会社規制の動き (米国)

1. 米国発のサブプライムローン問題が世界に未曾有の金融危機をもたらしている。この背景には、無審査や甘い審査で住宅ローンを融資していた金融機関、複数の証券化商品を組成していた投資銀行の他に、格付けを与えていた格付け会社の問題がある。
2. サブプライム問題で表面化した証券化商品の格付けの問題を受けて、米国では格付け会社規制が強化されようとしており、今後、利益相反の防止、格付け手法の開示強化等によって格付け会社は透明性の確保や説明責任の向上が求められる。こうした米国の動きは、規制導入の検討が始まった日本にも大きな影響を及ぼそう。

(参考:「野村週報」2008 年 10 月 17 日号)

古典に学ぶ

生をこの国土にうけて

「われわれは、生をこの国土にうけたことを、非常に幸せと言うべきにもかかわらず、われわれはその日々の生活においては、とかくこの点をおろそかにしがちで、ほとんどそれと気付かずに日を送っているわけです」

(参考:森信三「修身教授録抄」:致知出版社)