

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

松下幸之助のリーダーシップ「従いつつ導く」 谷口 全平 (PHP 研究所客員)

1. 松下幸之助さんは、商売人にとって一番大切なことは愛されることであり、そのために他人様に奉仕しなければならないと言っています。何で奉仕するか。まずはいい商品。それから妥当な価格。さらにサービスです。そして幸之助さんの言うサービスというのは、商品と価格以外の相手が喜ぶすべてのことです。ですから、相手が喜ぶ言葉も一つのサービスだったという気がします。
2. 幸之助さんの「従いつつ導く」という言葉が好きでした。社員にやる気を持ってもらわないといけないわけですが、幸之助さんは社員の自主性を実にうまく引き出し、それに従いながら導いていたと思います。例えば社員に「これをやろうと思うけど、君はどう思う？」と投げ掛ける。すると社員から、「それなら、ここをこうしたらどうですか」というふうに意見が出てくる。
3. そうなれば主体は相手に移るわけです。自主的にやるのと人に言われてやるのではおもしろ味がまったく違ってきます。当然結果も違ってきます。幸之助さんのリーダーシップにはそういう特徴があったと思います。

(参考:「致知」2011年5月号)

## 人事・労務について

### 「働きがい」を追求する

1. 「働きがいのある会社」として高い評価を受けている企業には、2つの特徴がある。「働きがいは入り口で左右される」、そして「制度のたゆまぬ改変」だ。働きがいを高めようと思えば採用段階からの取り組みが欠かせないことだ。「働きがい」とは組織の見えない資産。すぐに醸成できるものではなく、ふとしたきっかけで壊れてしまう。だからこそ経営者が常に意識して作り上げる必要がある。
2. 来年創業 300 年を迎える国分(株) (東京都中央区、年商 1 兆 3214 億 1000 万円) の社是は「信用」である。従業員が「働きがい」と感じているところは、「社是の信用が浸透しており、嘘や偽りとは無縁で誠実」と、会社を高く評価している。今こそ、「働きがい」を経営目標に据えるべきだ。

(参考:「日経ビジネス」:2011年2月7日号)

## 経営者のための営業学

### お客様と向かい合ったまま包装する

山田 日登志 (PEC 産業教育センター所長)

1. 和菓子の「叶匠寿庵」かのうしょうじゅあんでは、売るときのサービスを少し変えた。いちばん売っている人のちょっとした工夫、たとえばカウンターの向こうで後ろを向かずに、お客様と向かい合ったまま包装できるようにすれば対話が生まれる。そうした工夫をみんなが自分の店に應用していただだけで、前年比 40% も売り上げを伸ばす店長が出てくる。
2. お客様に満足してもらうためのコツを分かち合う。一人屋台ではないけど、ムダな動作もなくなってお客様の目を見て近くで話せる。作業しやすいよう部材や工具を周りに置いて、一人でやれるようにしていく。多能工化をさらに進めた理想型が「一人屋台生産方式」です。

(参考:「週刊東洋経済」2011年2月12日号)

## 古典に学ぶ

### ツメを誤るな

「百里ひゃくりを行く者ものは九十きゅうじゅうを半なかばとす」

(訳)「戦国策」という古典に出てくる言葉です。「百里を旅する者は、九十里を過ぎたところで半分だと心得よ」というのです。物理的に言えば、五十里で半分のはずですが、無事に百里の旅を終えるには、九十里をもって半分とするくらいの心構えが望ましいということです。言うまでもなく、物事を成し遂げるには、最終段階のツメが大切だということです。

(参考:守屋 洋「リーダーのための中国古典」:日経ビジネス人文庫)