

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

予約乗車が 90%のタクシー会社 宇都宮 恒久 (中央タクシー会長)

1. 長野県には顧客の 9 割がわざわざ予約して利用する中央タクシーという会社がある。同社は経営理念である「お客様が先、利益は後」を徹底して社員に浸透させている。乗務員にノルマは課さず、経営会議でも数字目標は示さない。もし数字を追えば、明らかに損失となるサービスは実現不可能だからだ。短期間には損になるサービスを提供しても、多くの乗客がファンとなれば、長期的には会社の利益につながることを体現してみせる。
2. 約 100 台ある車両に対し、同社は年に複数回予約乗車する優良顧客を 2 万人強抱える。「タクシー乗り場で客待ちは一切しない」という宇都宮会長の言葉からも、車両の稼働率の高さがうかがえる。採用方法も独自の。中央タクシーでは未経験者しか採用せず、乗務員を純粋培養する。離職率は定年退職などを除けばほぼゼロ。経営理念が染みついたベテラン社員を多く抱えることで、高いサービス水準を担保する。
3. 昨年の東日本大震災発生直後、成田空港に 12 時間遅れで到着した高齢の女性は、「空港送迎サービス」で彼女を待ち続けていた中央タクシー運転手に出会い、号泣した。家に帰れる安心感がどっと噴き出した。長野の山中に本部を構える小さなタクシー会社は、今日も人の心を乗せて静かに走り出す。

(参考:「日経ビジネス」2012 年 10 月 22 日号)

経営者のための社会学

高齢者比率 40% (2060 年)

1. 2010 年の「国勢調査」に基づいた新たな「将来人口推計」が、国立社会保障・人口問題研究所から発表された。2060 年の総人口は、現在よりも約 4100 万人減少して 8700 万人になる一方、65 歳以上の高齢者比率は 23%から 40%に上昇するという。少子高齢化の進展で気になるのは、個々人の生活への影響だ。少子高齢化の進展は、出生率低下と平均寿命の延びによる。
2. このうち、長寿化は、医学や経済の発展で実現した面があり、決して懸念されるべき課題ではない。にもかかわらず、多くの人がこれを手放しで喜べないのは、長生きすることで必要となる生活費が確保できるのかという不安に一因がある。余命が延びる分、あらかじめ不足分をたくさん蓄えておかなければならない。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2012 年 10 月 13 日号)

海外事情

米国製造業の本国回帰

ハロルド・サーキン (米BCGシニアパートナー)

1. ボストン・コンサルティング・グループ (BCG) は、人件費の高騰などから今後、米製造業が中国の工場を本国に戻す動きが出てくるとリポートを昨年から 2 本発表している。具体的には靴、衣類、アクセサリーなど、労働集約的な製品 (米国の GDP の約 2%を占める) が、米国に帰ってくる可能性は低い。これらの産業では、労働コストは総コストの 50%以上を占める。
2. 米国に回帰するのは、労働コストが総コストの 25%前後のものだ。輸送機器、家電、家具、プラスチック・ゴム製品、機械、金属製品、コンピューター・電子機器がそれに当たる。この 7 分野で 10~30%の製造業が米国に移転するだろう。今年の初め、売上高 10 億ドルを超える製造業を調査したところ、37%の企業が製造拠点を中国から米国本国に戻す計画があると回答した。

(参考:「週刊東洋経済」2012 年 9 月 29 日号)

古典に学ぶ

天から見れば、人間は皆同じである

「天より人を視れば、みな同じく生みしところのものである」

(解説) 天の高みから見れば、人は皆、平等に生まれついた存在である。他人と自分の小さな差異を比べるよりも、お互いに親しみの心と、相愛の気持ちを持って、この世の中で生を全うしていくことが、天に対する我々の務めなのです。

(参考: 渋澤健「渋沢栄一 100 の訓言」: 日経ビジネス人文庫)