

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

### 戦略コンセプトは「お客様の業務を止めない」 大塚 裕司 (大塚商会社長)

1. 大塚商会は、お客さまが発注した物をすぐお届けする。それが原点です。創業 (1961 年) 当時の主力商品は青焼きのコピー機と、そこで使われる感光紙。この頃、不動産会社や設計事務所で感光紙が使われて、「明日、図面の納品なのに青焼きのコピー用紙が足りない」という電話がよくかかってきて、すぐに配達したのがルーツ。「お客様の業務を止めない」が信条で、今でもコンセプトはそのままです。
2. お客さんから評価されてくると「あの商品は扱ってないの?」と聞かれるようになる。1970 年代は電卓の需要が爆発的に伸びて、1980 年代以降は、オフコン、パソコンそして情報システム。市場のニーズに合わせて、ラインナップを増やしていったら、このようになりました。
3. 販売から保守まで一体でないと、「今すぐ」には対応できません。「メーカーさん呼びます」では、お客様の業務を止めてしまう。私は、大塚商会は「街の電気屋さん」でありたいと思っています。大塚商会の戦略ストーリーは、「お客様の業務を止めない」に集中しています。明確なコンセプトによって、他社が追随できない持続的な価値を作り、高収益を実現しています。

(参考:「週刊東洋経済」2013 年 8 月 24 日号)

## 経営者のための営業学

### 所有と運営の分離

1. 星野リゾートが運営する星野リゾート・リート投資法人が上場した。星野リゾートが運営する宿泊施設 32 物件のうち、運営のみならず自ら所有しているのが 13 件。このうち 6 物件を投資法人に売却。星野リゾート自体は運営に特化していく方針を明確にしたからだ。1980 年代、米国のハイアットやマリオットは、ホテルを所有するのではなく、運営に特化することで、世界のどこかで毎月一つはどちらかがオープンするといわれるほどの勢力を拡大した。
2. 一方、当時の日本のホテルは新規オープンもさることながら、運営に四苦八苦していた。ホテルを自ら所有していたため、バランスシートが膨らんでうまくコントロールできなくなっていたのだ。星野はそうした旧態依然としたやり方のホテルや旅館であふれていた現状を米国から眺め、「所有と運営は分離し、運営の達人になろう」と心に決めた。

(参考:「週刊ダイヤモンド」2013 年 7 月 27 日号)

## 新規成長分野

### エナジードリンクの発売

1. エナジードリンクの新商品が続々と発売されている。医薬品や医薬部外品として扱われる栄養ドリンクとは違い、エナジードリンクのカテゴリーは清涼飲料水。気合いを入りたい時や気分転換したい時などに、コンビニで手頃な価格で購入できる気軽さと「薬っぽさ」を排したさわやかな味わいが人気だ。
2. サントリーの調べによると、エナジードリンクの 2012 年の販売数量は 2009 年と比較して約 6 倍にまで増加しているという。スターバックス・コーポレーション (本社・米国) と、サントリー食品インターナショナルは、今年 6 月缶入りエナジードリンクを、富士フィルムは、20~30 代の働く女性を対象に開発した。

(参考:「野村週報」2013 年 9 月 2 日号)

## 古典に学ぶ

### 自然なおこない

(解説) 自然な動きは、動きのあとを留めない。自然なことばに、失言はない。自然な計算に、算盤はいら  
ない。自然に閉じた門はカンヌキなしで閉じたのだから、開きようがない。自然に結ばれた縄は、  
結び目がないから解きようがない。聖人は、あらゆる人を自然な生きかたにみちびく。したがって  
聖人のもとでは、捨てられる物はない。これが明であって明を忘れた無為自然の境地である。

(参考: 奥平卓・大村益夫訳「老子・列子」: 徳間書店)