

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

### 「100-1=0」がサービスの教訓 藤居 寛 (帝国ホテル顧問)

1. リーダーの条件は、まさに率先垂範です。自分の背中で部下を引っ張ることが大切です。それと、「適法、適正、公平、透明」です。これを会長以下ドアマンに至るまで徹底しようと。これもリーダーの条件と言えます。この四つは事業として、そしてそこで働く人間としては、大切なことであるし、厳しい経営環境の中でもこの四つさえ守っておけば、世間から指弾されて恥をさらすことはないと思います。
2. 帝国ホテルのサービスの教訓としている算式が「100-1=0」というものです。ホテルでは、ドアボーイがお客様をお迎えして、それぞれの持ち場が連携しておもてなしして、最後にはまたドアボーイがお送りするわけですが、そのうちにどこか一つでもミスがあれば、他のどんな素晴らしいサービスをしていても台無しになってしまいます。ですからたった一つのことでも気を抜いてはいけません。一つマイナスがあれば答えは 99 ではない、0 だというのが「100-1=0」なのです。
3. 同じことを「10・10・10の法則」とも言います。信用、すなわちブランドを構築するには 10 年かかる。しかし、そのブランドを失うのはたった 10 秒なのです。そして失った信用、ブランドを盛り返すにはまた 10 年かかるということです。長い時間をかけて作り上げたブランドも、たった 10 秒で崩れます。ですから、一瞬一瞬のお客様との出会いを本当に大事にしなければいけないのです。

(参考:「致知」2008 年 8 月号)

## 経営者のための営業学

### 生き残りをかけメーターを開発

1. タクシー会社の経営環境が厳しさを増している。そんな中、生き残りをかけて革新的な試みを挑むタクシー会社がある。福岡県遠賀町の遠賀タクシーである。同社は独自の「ZOC (ゾック=ゾーン・コントローラー・キャブの略) メーター」による新サービスを今年秋からスタートさせる。ZOCメーターは、同社が独自に開発したメーターである。通常のメーターと比べると、初乗り区間など近距離ではZOCメーターの方が割高だ。しかし、中距離以上では逆に割安になる。
2. 具体的には、中距離以上では昼間 3 割、夜間で 5 割程度安くなるという。例えば昼間の時間帯に福岡空港から同社本社まで乗車する場合、通常のメーターでは 9000 円台だが、ZOCメーターでは 6000 円程度と、約 40%安いという。

(参考:「日経ベンチャー」: 2008 年 7 月号)

## 新規成長分野

### 成長産業に変革する好機

1. 世界的なアグリフレーション (食料価格の高騰) が止まらない。食料輸出国における資源ナショナリズム (自国内の囲い込み) の動きや、投機資金の流入などが背景にある。ただ、アグリフレーションは、生産者側から見るとビジネス環境を一変させる動きであり、儲からない 1 次産業が高収益な成長産業に変革する好機ともいえる。
2. 世界的な食料価格の高騰は、危惧される一方、農業を活性化させる根本的な誘因でもある。実際、農産物だけでなく、農地の価格上昇も資産効果として生産者に恩恵をもたらしている。

(参考:「野村週報」2008 年 7 月 21 日号)

## 古典に学ぶ

### 門面を装うことなかれ

「門面を装うこと勿れ。家とうを陳ねること勿れ。招牌を掲げること勿れ。他物を仮りて以て誇衒すること勿れ。書して以て自ら警む」

(訳) 門構えを豪華にするな。家宝を飾り立てるな。看板を出すな。他人の物で自慢するな。以上、書いて戒めとする。

(参考:佐藤一斎「言志四録」): PHP文庫