

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

経営者は仕事時間の 20%は顧客と対話する ジョン・クエルチ (米ハーバード大学経営学教授)

1. 日本の経営者の中には不況になると、様子を見ている人もいるだろう。しかし、社長が行動を起こさないと企業の発展につながらない。不況に負けない経営マインドが大切だ。そして、不況は好機と考えることだ。例えば、M&A (合併・買収) をするにしても、株価が低い時期ならば相手の企業を安く買収できる。普段より安く市場シェアを取れるということだ。
2. 経営者は顧客との対話を増やすことだ。不況の時こそ、お客がどんな心境でどんな不満を持ったり、どんな製品を望んだりしているのかを知ることだ。顧客相談窓口があれば、経営者はそこで電話応対に出るといい。米ウォルマート・ストアーズや米 P & G、さらに英小売のテスコでは、経営者が仕事時間のうち 20%は顧客との対話に充てている。その中から問題点や商品構成、新製品についてアイデアを固めており、顧客対応がいい企業は不況も乗り越えている。
3. 不況でも自社の強さを生かすための投資を続けることも必要だ。商品や経営に革新性がないと顧客から判断されると、魅力を失い、不況が終わっても苦しむことになる。商品やブランドを訴えるなど強さを光らせることが大切だ。数年先の新製品を見据えて研究開発を始めたり、売れている商品があれば、宣伝を続けたりするなど小さな決断が将来を左右する。  
(参考:「日経ビジネス」2008 年 10 月 6 日号)

## ワンポイント経営アドバイス

社員全員で受注業務にあたる

高田 明 (ジャパネットたかた社長)

1. ジャパネットたかた (本社長崎県佐世保市) では、福岡市にあるコールセンターでお客様からの注文を受け付けている。ただし、たくさんの電話で回線がふさがった場合には、自動的に佐世保の本社に転送される仕組みになっている。このとき電話を受けるのは、本社の社員だ。役職や職種に関係なく、各部署の社員みんなで手分けしながら電話を取っている。
2. 社員全員を受注業務に動員する最大の理由は、お客様を待たせることはできないからだ。もう一つの理由は、普段お客様と接する機会がない社員にとって、お客様と直接話す貴重な場面となる。本社の社員は、お客様との会話を通じて、今どんな商品が売れているか、お客様がどういうことを求めているのかをじかに知ることができる。お客様の声こそが何よりの先生だと思っている。  
(参考:「日系ベンチャー」: 2008 年 12 月号)

## 海外事情

進出企業の選別が始まる (中国)

1. 中国の水不足の問題が深刻さを増し、北京や上海ではレッドラインが点滅し始めている。背景にあるのは、降雨量の少なさに加えて、人口増による急激な水需要の増加である。北京の水が「あと 2 年」と言われているように、環境問題が長期の問題でなくなる日も近い。そうなったとき中国はその舵を大きく切らなければならないだろう。
2. つまり、中国はそのコストを中国で儲けた企業へと転嫁せざるを得なくなるはずだ。中国の水問題は、中国に進出した企業にとっては将来降りかかる大きなコストとして備えなければならないと同時に、中国から選別される日にも備えなければならない。

(参考:「WEDGE」2008 年 12 月号)

## 古典に学ぶ

人生态度

「およそわが身に降りかかる事柄は、すべてこれを天の命として謹んでお受けするということが、われわれにとっては最善の人生态度と思うわけです。ですからこの根本の一点に心の腰のすわらない間は、人間も真に確立したとは言えないと思うわけです」

(参考: 森信三「修身教授録抄」: 致知出版社)