

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

先ずは省察する 畑村 洋太郎 (工学院大学教授、東京大学名誉教授)

1. 「千三」という言葉があります。発展、拡大を目指して新しいことに挑戦する時の成功確率は極めて低いことを言い得ています。成功は 0.3%。裏返すと 99.7% は失敗なんです。もっとも企業活動でそう失敗ばかりしているわけにはいきません。失敗を減らそうと、過去の成功体験を繰り返すこととなります。そのために過去から徹底的に学ぶことが必要となるのですが、日本企業は学ぶことを前例踏襲と思込んでいる節があります。
2. なぜそうになってしまうのか。第 2 次大戦後、高度成長期に皆が横並びで同じようにやるのが身につけてしまいました。QC (品質管理) や TQC (全社的品質管理)、小集団活動などが日本企業の強みとしてありますが、いつしか、定められたマニュアルから外れるのはよくないという発想にとらわれすぎてしまっているのではないのでしょうか。日本の産業界にはその発想から抜けきれない経営者がまだ力を持っています。
3. バブル経済崩壊後、失われた 10 年に何もしなかった 10 年が経きました。このままでは変わるまでに、さらに 10 年が必要になってしまいます。ではどうすれば抜け出せるのでしょうか。まずは「省察」することです。過去に行ったことを正確に振り返るという行為で、善悪の価値観ではなく中立の立場で徹底的に学ぶという点で、「反省」とは異なります。  
(参考:「日経ビジネス」2010 年 6 月 28 日号)

## 幹部への活きた言葉

成果を困難にする四つの現実 (P. F. ドラッカー)

1. 通常、組織に働く者は、自分ではコントロールできない四つの大きな現実<sup>①</sup>に囲まれている。それらの現実<sup>②</sup>は、いずれ組織に組み込まれ、日常の仕事に組み込まれている。彼らにとっては、それらのものと共生するしか、選択の余地はない。しかし、四つの現実<sup>③</sup>のいずれもが、仕事の成果をあげ、業績をあげることを妨げようと圧力を加える。
2. 第 1 の現実<sup>④</sup>は、時間はすべて、人に取られてしまうことである。組織はすべて、時間泥棒と見て間違いない。顧客、協力会社、上司、部下、地域、マスコミなど、大事な人ばかりである。第 2 の現実<sup>⑤</sup>は日常業務に取り囲まれていることである。第 3 の現実<sup>⑥</sup>は、組織として人とともに働いていることである。第 4 の現実<sup>⑦</sup>は、組織の内において働いていることである。成果は、組織の内部には存在しない。内部に生じるものは、努力とコストだけである。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2010 年 6 月 12 日号)

## 経営者のための営業学

「もう一回、あの店に行ってみよう」を目指す

栗田 貴也 (ドリドール社長)

1. 主力業態であるセルフサービス方式の讃岐うどん店「丸亀製麺」を、ドトールコーヒーやスターバックスコーヒーがそうであったように、ドリドールの力でセルフ方式をうどん業界のスタンダードにしたい。そのためには「セルフ方式=手軽」というイメージを変え、「ご家族そろっての食事にも抵抗なく来店していただける店」にすることが大事です。
2. 「お客様に満足いただく」というだけでは平板すぎます。小さな驚きをいつも感じていただける、記憶に残るような店でなくては次に来店していただけません。例えば、たくさんの荷物を持ったお客様を見かけたら、手の空いている誰かがトレイを運んで差し上げる。「もう一回、あの店に行ってみよう」。お客様にそう感じてもらうために大切なのは、結局、店員の一言、一つの笑顔なのだと思います。

(参考:「日経トップリーダー」2010 年 8 月号)

## 古典に学ぶ

なんのために本を読むのか

「<sup>まな</sup>学ぶは<sup>つう</sup>通せんが<sup>ため</sup>に<sup>あら</sup>非ざるなり。<sup>きゆう</sup>窮すれども<sup>くる</sup>困しまず、<sup>うれ</sup>憂うるも<sup>こころざしおとろ</sup>志衰えず、<sup>ま</sup>先ず<sup>かふく</sup>禍福の<sup>はじめ</sup>しを知りて、<sup>こころ</sup>心に<sup>まど</sup>惑うなからんが<sup>ため</sup>なり」

(訳) なんのために本を読んで勉強するのか。学ぶ目的はどこにあるのか。「学ぶのは物知りになるためではない。追いつめられてもじたばたせず、心配事があっても志を持ち続け、なによりもまず幸不幸の原因を心得て、心に動揺を生じさせないためである」というのです。

(参考:守屋 洋「リーダーのための中国古典」) 日本経済新聞社