

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

立ち返る場所こそが経営理念（東京ディズニーランド）

1. 「Tips on Magic」（魔法のコツ）。オリエンタルランドの全従業員が入社初日に手渡される 1 つの冊子がある。その中に東京ディズニーランドやディズニーシーの接客術の極意が秘められている。年間訪問者数は 2500 万人以上。再訪率は 90% を超える。それらを支えるスタッフは 2 万人。うち 1 万 8000 人はアルバイト社員だ。
2. 冊子は、いわゆるマニュアルの類ではない。中にはディズニーに歴史や世界観、哲学、そしてオリエンタルランドの経営理念といった抽象的なことばかり書かれている。そして、冊子は、正社員だけでなく、アルバイト全員に手渡される。オリエンタルランドでは、正社員は主に運営管理側に回り、来場者とじかに接するのは、社内でキャスト（演者）と呼ばれるアルバイトたち。園内でごみ掃除をしているアルバイトに「何をしているのですか？」と声をかけると、「夢のかけらを集めています」との答えが返ってくる。
3. 「キャストの発想の自由度は高く、立ち返る場所さえあればいい」との考えで現場への権限委譲が徹底している。そして「立ち返る場所」こそが冊子の中に書かれている経営理念だ。アルバイトに至るまで、現場の隅々に経営理念を伝えることが、個々人の創意工夫を生み、来場者に「もう一度来たい」と思わせる。

(参考:「日経ダイヤモンド」2011 年 6 月 27 日号)

経営者のための営業学

社長自ら外へ出て歩き回る

1. 炭素繊維の複合材料を開発する丸八（福井県坂井市）は、展示会への出展で新規ビジネス拡大のきっかけをつかんだ。1936 年織機の部品を販売する商店として創業。その後、次の柱として、丸八本体で 1998 年から炭素繊維複合材料の開発・製造を続けてきた。販路を模索する中で思い切って、5 年ほど前から仏パリの先端材料展示会に出展。有名ブランドのデザイナーから「面白い素材」として注目された。
2. これが縁で 2008 年英国の有名旅行カバンメーカー、グローブ・トロッターが同社の材料を採用した製品を販売。認知度が高まり、船舶など他の業界からも引き合いが増えている。グループ売上高約 20 億円のうち、現在は炭素材料が 15% 程度を占める。菅原社長は「トップが外へ出て歩き回ると、想像もつかなかったニーズが見つかる」と強調する。

(参考:「日経トップリーダー」: 2011 年 9 月号)

経営者のための経済学

組立型の機械産業から装置産業へ

野口 悠紀雄（早大ファイナンス総合研究所顧問）

1. 2009 年以降の海外進出は、円高によって加速されている。また、大震災による日本経済の条件変化も、新しいタイプの海外進出を促している。こうした変化を反映して、今後の海外進出がこれまでとは異なる性質のものになることを望みたい。特に次の 2 点が重要だ。
2. 第一は、低価格競争からの脱却だ。これを実現するには、アジア新興国の需要に対応するよりは、日本の需要に応えることを目的とすべきだろう。第二に、業種が変わること。これまでは、海外進出は組立型の機械産業が中心だった。今後は、エネルギー消費の多い装置産業が移転することを望みたい。これは、日本に対する供給基地としての役割を果たし得るだろう。

(参考:「週刊東洋経済」: 2011 年 6 月 25 日号)

古典に学ぶ

大きな目標へ、ゆっくりと急げ

「前途の遼遠なる事物は、ゆっくり急いで努めねばならない」

(訳) 現代の言葉で言うと、遠いゴールを目指すならば、着実に、かつなるべく早く進むべきである。

(参考: 渋澤健「渋沢栄一 100 の訓話」: 日経ビジネス人文庫)