

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

消費者・顧客が残念に思う企業行動

1. 最近の日本企業は、販売や開発など日常的な企業活動で顧客視点をなくしている、との指摘がある。「顧客の気持ちが分かっていない」と消費者が思う企業行動だ。それらは大別して2つに分類できる。1つは「顧客より利益」が透けて見える行動。「小売店などでのつきまとう接客」、「ネットで不要なソフトが自動的にインストールされる」、「居酒屋など飲食店のお通し」などがここに該当する。
2. 消費者が残念に思う企業行動の第2のパターンは、「顧客よりリスク回避」が目的なことが明らかな行動だ。「ネット上の極端に複雑なパスワード」、「金融機関の情報変更の煩雑さ」などが当てはまる。「複雑なパスワードを発行すると多くの人は手帳に書き写し、かえってセキュリティーが弱まる。顧客のことを本当に考えて作ったものではなく、何かあった時、万一にも自社が不利益を被らないよう考察された仕組み」だ。
3. では、なぜ日本企業は顧客視点を失ったのか。この背景には、過去30年の経営環境の変化がある。先ず、多くの企業が顧客より利益を優先するようになったのは、1980年代後半以降の短期利益主義の蔓延が大きい。また顧客より自社のリスク回避に陥った背景には、2000年代に入り加速した「オーバーコンプライアンス（過剰な規範順守）」がある。法律を守るためなら顧客に手間や面倒をかけても構わないという考え方が、産業界全体に広がったのだ。
(参考:「日経ビジネス」2013年11月4日号)

新規成長分野

ローコストホテルを造る

澤田 秀雄 (エイチ・アイ・エス会長)

1. 東京五輪が決まり、インバウンド（訪日観光）が確実に伸びる。そうすると、飛行機の座席とホテルが足りなくなる。そのため、エイチ・アイ・エスはタイにチャータ便子会社を設立し、ピーク時でも座席を担保できる仕組みをつくった。スカイマークでLCC（格安航空会社）にいち早く参入したが、今はローコストホテルを造りたいと思っている。大学やゼネコンと組んで、地熱など自然エネルギーを使ったスマートハウスを研究している。
2. チェックインなども完全自動化し、光熱費と人件費がかからないホテルを造る。コンテナを組み合わせて造る設計で、建築費も抑えられる。2015年までに実用化したい。この技術が確立すれば、東京にローコストホテルを建てるのも可能になる。極端に言えば電気やガスが来ていないような僻地でもホテルが建てられるし、チェーン展開も可能だ。

(参考:「週刊ダイヤモンド」:2013年11月2日号)

海外事情

日本企業が増え続けるオークランド郡（米）

1. デトロイト市があるウェイン郡に隣接するオークランド郡。デトロイト都市圏を形成する一角だが、デトロイト市とは趣が違う。そのオークランド郡には、自動車部品メーカーを中心に日本企業が多く進出している。オークランド郡によれば、日系の部品サプライヤーは、日本が35.4%、ドイツが27.8%で、日独で過半数を占めており、日本人の人口は1万4000人にもなるという。それでも、リーマンショック以降は減少したのではなく、むしろ、ここ5年で日系企業は30%程度増加している。
2. オークランド郡は、早くから自動車だけに頼らない多様な産業を育むべく取り組んできた。最近には自動車部品の精密加工技術を医療の分野に生かす動きがあり、進出している日本のデンソーは手術用医療器具の開発を始めようとしている。デトロイト市とは少し違う動きだ。(参考:「WEDGE」2013年12月号)

古典に学ぶ

低があるから高がある

(解説)「道」は最初から、もろもろの対立を超えた渾然たるひとつのものである。天は、この「道」にのっとって清く、地は、「道」にのっとって安定し、神は「道」にのっとって靈妙に、谷は「道」にのっとって充実し、万物は「道」にのっとって生育し、君主は「道」にのっとって天下の規範となった。いずれも根元は「道」である。だから、もし天が「道」にのっとらなければ、天は裂けるであろう。

(参考:奥平卓・大村益夫訳「老子・列子」:徳間書店)