

平成21年5月

現状維持は衰退

カゴリア官殿というテレビ番組で博多-風堂さんが取り上げられ、新メニューに取り組む社長の姿をテレビカメラが追いかけていました。私が印象に残ったのは数年前のラーメンブームのときに環七沿いの行列ができたラーメン店が今はつぶれた。閑古鳥が鳴いている有様です。何故そうなったのか、たぶん店の味は変わっていないと思います。変わったのはお客様です。お客様が飽きてしまったのだと思います。お店が進化しなかったからつぶれたのです。商売は商売といわれます。商売とは自分があきないのびはなく、お客様を飽きさせないように進化させることです。自分達の会社が常に変化を求め進化しつづけているでしょうか。社員の意識が現状に満足し変化を嫌っているでしょうか。DVDトラックは「実践する経営者」という本で「不況期でも重要なことは、人材の質を維持し、向上させ続けることである。有能な人材を煮きつけられなければ立ち腐れが始まる。その結果生じる衰退を逆転させることはできない。不況期においてさえ、有能な人材は挑戦や機会がなく、何かを達成したり成果をおげたりすることのできないところにはとどまらぬ」と言っています。社長、社員が現状維持を求めたがそれは確実に衰退しているということではないでしょうか。

古田土会計では、経営計画書の個別方針の順序を大幅に変えました。去年までは一番を環境整備に固める方針にしていたのですが、今年は1番が商品、2番がお客様、3番が新規開拓です。環境整備は5番目にしました。今年は大不況なので、「販売なくして事業なし」の原則のとおり、よい商品の開発、お客様満足の上昇、新規開拓の増加(例年より20%アップの目標)を重点方針にしました。商品開発では、美容業と飲食業の社員にもわかる会計のテキストを作りました。現場で働いてくれているパートのうちでも明確な目標を持って会社の利益に貢献できるすぐれものです。お客様満足では、今年の経営計画では、社員が「大きな翼」というDVDを作り、お客様に大好評です。貸出もしています。また参加者も去年より200名以上も増えて700名を超えました。毎年進化しているから人数も増え、毎年同じお客様が来て下さるのではないかと思います。また今年の異業種交流会は7月14日にありました。社員は去年以上の感動を与えたいと毎晩遅くまで議論し、知恵を出しておりました。新規開拓では、去年5月間で50件なのに今年81件。計画に対しても30%増です。社員が自主的に頭を使って動いてくれています。この時期としては過去最高の新規開拓です。我々中小企業は粗利益率が高いのでお客様の数が売上です。逆に言えば売上が減るのであればお客様の数が減っているゆえです。何が一番で何が2番かを明確にすることによって社員は、何を重点に仕事すればよいかはわかりやすくて成果が出ます。その他に挨拶のしかたを今年から変えました。全員が手を握り笑顔でプラスの言葉を使い合うようにしました。また朝礼も社員の提案で明るく元気を朝礼に作り、毎週2社~3社の方が見学されるよになりました。我々の挑戦はまだまだ未熟ですが、お客様を元気にしたいという強い想いで進化しつづけます。

古田土 満