

平成23年2月

モノを売るのではなくコトを売る

今年の経営計画書で新しく営業に因する方針を新たに追加し、営業とは「モノを売るのではなく、「価値」「コト」を提供し、お客様を創造する活動です。」と書きました。我々商人はお客様に商品を買ってもらってお金をもっているという考えではなく、うちの商品やサービスを活用することによって、お客様の売上げがアップしたり、会社がよくなり、お客様から感謝されるのが商売であるということです。「モノを売るのではなくコトを売る」という言葉は、今から20年位前に(株)エコーの元社長辻谷さんから教えていただいた言葉です。当時はこの言葉に今ひとつピンとこなかったのですが、今はしっかりと自分なりに分かりました。私達会計事務所は、会計と税金という知識や決算書・申告書というモノを売るのではなく、お客様の成長や安定、社員の幸せというコトを売るべきだということです。私達はお客様に節税のアドバイスをします。税金を少なくすることが目的ではありません。節税したお金で借入金を少なくして、財務体質を改善する。ついでない会社になってもらって、社員が安心して働ける会社になる。設備投資をして会社が成長拡大して儲けることによって、より多くの納税する会社になるためです。古田土会計は、目次決算書と経営計画書がウリです。目次決算書では未来会計図を使って、現場で働くパートの人達までお金の儲け方を身に付けてほしいと思っています。数字を理解することによって、お客様への挨拶のしかた等の接客態度やいわゆる5Sまで徹底することにより、社員の人間性が高まると思います。またキャノン計算書や資金別%を理解することにより、社長が自分の言葉で銀行に自社の財務内容や事業計画を説明できれば会社の信用も厚くなります。また本業に専念し、本業以外で儲けようとは思わなくなります。目次決算書は説明することが目的ではなく、数字に強い経営者、幹部、社員になってもらう会社が繁盛して、お客様から喜ばれたり、感謝されるためにあります。経営計画書をビジネスとしての商品ではなく、お客様が経営計画書をつくることにより、経営理念が社内に浸透して、価値観共有できて、会社が明るくなった。経営方針を徹底することによって、お客様満足が向上し、売上げがアップした。社長より長期の事業構想が発表され、社員が未来に希望を持つようになった。このおなコトを提供したいから、お客様のために一生懸命作成を勉めるので、自分のことだけ考えて、これをすれば自分の報酬が増えるというやり方をしていると、お客様は賢いですが、見抜かれます。急がば回水という精神で目の前のお客様が喜んでくれることをコツコツとやり続けることが商売の王道ではないでしょうか。2月4日に私と事務他3名でなぎさ幼稚園様の朝礼見学に行ってきました。うちの朝礼のやり方もパワフルという話でしたので、興味を持って行きました。参加してみても、うちより経営理念は浸透しているし、先生方の表情は明るく、礼儀正しく、仕事に自信と誇りを持っているように感じました。そして何よりも感動したのは、4才~6才の子供達です。私達が教室をのぞきに行くと、笑顔のでおむかえ。うれしさを体中に表現しておむかえてくれ、帰るときには本当に残念そうに送り出してくれました。挨拶、接客はうあたいたいと思いました。子供達の気持ちで人と接すると、相手の心に届く接客、人間関係ができると確信しました。本当にすばらしい体験をしました。なぎさ幼稚園の皆様ありがとうございました。古田土 満