

平成24年11月分

中小企業は社員教育で差別化する。

私達古田土会計では、商品・サービスは戦略、販売は戦術と位置づけております。戦略は5年~10年の長期、戦術は1年の短期です。昔から売上をあげるのに1年、利益を出すのに3年、人を育てるのに10年と言われています。販売とは売上げのことですが、販売は技術(やり方)なのですぐマネされます。新しい販売方法を開発してもすぐにマネされるので先行して利益が出る期間が短いのです。商品の特許をとったり、独専的な販売権があれば他社は参入できませんが、一般的にも商品で差別化すると長期的に利益を持続できます。しかし、中小企業で商品で差別化できる企業は限られています。多くの中小企業ができるのはサービスの差別化です。サービスの差別化は人間の差別化なので他社がマネするには10年位はかかるので長期的に利益を維持できます。10月号で書いたエムケータクシーは、商品ではなく、サービスの差別化しているから他社がマネできないのは有りでしょう。私達が挨拶手動ドア・荷物運搬がすぐマネします。九州福岡のあるスーパーは、日本で一番同業者の見学者の多いスーパーです。店内がとにかく楽しい飾り付けにしています。天井に鯨が泳いでいたり野菜売り場は、野菜が花の形で並べてあったり、肉売り場では豚バラが、バラの花の形をして売られていました。これが本当の豚バラです。見学者達は、自分で考え行動する社員のモチベーションの高さに驚いていました。パートナーさんと呼ぶ昼休みは15分位で食事残りの休み時間は飾り物を作っていました。このお存店になつたきっかけは、売上不振で経営者が打つ手がなくて、パートナーさん達に自由にやってよいと任せたとこのお存店になつたようです。現場が活性化すると売上げはあがります。パートナーさんという人間の差別化なので簡単に他社がマネできません。サービスの差別化は人間の差別化であり、社員教育におき、仕事にやりがいや生きがいを与え社員がいっききと働く会社になります。働いている社員の姿が商品となり口コミでお客様が増えていくのが理想です。何のために社員教育をするのか、それは社員の人間性を高め、サービスの差別化をするためです。社員教育の目的は第一に人間性を高め、価値感を共有できる集団に存在すること。第二に売上貢献する等の技術教育です。技術教育は外部で行いますが、人間性教育は社内で行います。社内教育の教科書は経営計画書、史地教育は環境整備と現場、社員教育の基本は、経営ビジョン・経営理念。講師は社長です。古田土会計には今年になって10月31日現在1,116人が朝礼見学に来られています。社員が全て朝礼のやり方を覚えています。1人1人の社員のモチベーションが高いから朝礼が活性化しています。社内研修は、毎週月曜日AM 8:00~8:45分経営計画書の勉強会を私が講師で解説しています。社員は強制参加です。この場で人の話の聞き方や聞く態度の訓練もしています。うなづきなうなづき聞く、笑顔で聞く、メモをとるなどが聞く、これができていないと私が注意します。特に挨拶には力を入れています。私は朝一番に来て全社員と元気のいい笑顔で挨拶します。創業以来30年間続いています。その他に4月21日~5月20日は親孝行月間とし、強制的に親孝行をさせ、謝辞の言葉を暗記させ、実際にやったことを証明するため写真を撮らせ提出させます。同業者は、うちみだりな社員教育をしているところがほとんどないので、サービスの差別化がなされており、ライバルが少なりので長期的に安定した利益が出ています。古田土 満