

平成28年1月

## 社員が輝くと商品・サービスが光輝く

新年明けましておめでとうございます。今年も「きたない字シリーズ」にお付き合い下さい。事業には、見込事業の形態と受注事業の形態があります。見込事業の形態は不特定のお客様が相手に商品の良し悪しで、繁栄が決まります。大企業に多い形態です。受注事業は、特定少数のお客様が相手に商品の他に企画力、納期、サービス、人間関係といった形の無い商品を買っています。中小企業に多い形態です。私達古田土会計のお客様のほとんどが受注事業です。お客様は商品の他に形の無いサービスを売っているのですが、社員が輝いているのには、気がします。古田土会計でもお客様からクレームをよく頂き、若い社員ばかりでなくベテラン社員も多いのです。逆に担当者がベテランから若手に変わった説明が熱心だ、わかりやすい、よく気がつくといったことも言われます。また、吉田専務の説明では、お客様やうちの担当者さん「感動した、元気が出た」という話を聞きます。同じ月次決算書、経営計画書という道具を使っているのに人によって商品・サービスがクレームや不満足に陥ったり、感動、感謝に陥ります。この違いは何かと考えると社員が自分の仕事にプライドを持ち、お客様に喜ばれたいという気持ちで仕事をしているかどうかにあるのではないかと思います。能力や経験ではなく、熱意とが差を分けます。

デパートや銀行でマニュアルに従ったサービスを受けますが、心がこもっていないので「ありがとう」とは言いますが、心に残ることはありません。しかし大手企業は社員教育がしっかりしているので不満に思うこともありません。しかし、中小企業は社員の態度が悪くて不満やクレームの多いのが現実です。社員教育がなされていない会社が多いからです。そのために商品・サービスの価値が下がり、売上が下がり赤字の会社になっています。経営者は気づくべきです。「会社は商品の他に社員の人間性も売っている」ということに。社員が輝くと、商品・サービスが光輝き、商品・サービスの価値が上がり、その結果として、売上が上がり、利益が出ることを。」多くの会社は会社の利益のために社員教育をします。企業が利益追求集団である限り当然のことです。でも教育を受ける社員はどう思うでしょうか、優秀な社員は教育熱心な会社は自分が成長できるのだから会社に入りたいと思ってくれるでしょう。自分の利益と会社の利益が一致しますから。しかし、多くの社員は会社の利益のために自分が教育を受けることは肯定しても、その人自身が輝くことにはないと思います。どうすれば社員が輝くかを考えると、輝いている社員の考え、行動を見ればヒントにあります。

古田土会計の忘年会は毎年仕事納めの日にあります。今年はホテルでしたので私は専務に「結婚式と同じように出席した社員を最後に新郎、新婦の親のように一人一人握手で見送る」と提案したが、専務は「社長もこれなら司会者が着ていた着ぐるみを着て見送りましょよ、社員は絶対喜ぶからよ」と言い出しました。私は取っつきがいかん「一年間考えさせてくれ」と言い拒否しようとしたのですが、結局押し切られました。私が「日本一」と書かれた富士山の着ぐるみ、専務は「なすい」の着ぐるみを着て社員と対面したが、社員は大喜び、大笑い、楽しい忘年会の締めとなりました。私もやってよかった後から思いました。専務の友に喜んでくれたという思いと行動は全社員のモデルになり、誇りです。

古田土会計は今年も私と専務、そして3人の取締役、3人の部長が中心になって全社員が輝く会社にいます。そのために私達は、社員が心から熱心にお客様に、社員に社会に喜ばれる会社を目指します。それが実現すれば利益は後からついてきます。