

平成28年10月

名優は大根役者から生まれる

表題は劇団四季の浅利慶太氏の言葉です。浅利氏は役者さんが一流に在るかどうかを見抜くとき、その役者さんが芽が出なくて目立たなくても人一倍稽古しているかどうかに見えています。そしてチャンスを与えて、大きな失敗を一度や二度にでもおきかめ、一生懸命稽古を怠らないうちにまたチャンスを与えるのだと語っています。本当の名優と言われる人達はそのような苦勞と努力とおきかめなりの人の中からしか生まれないと言っています。つまり元来天才子役として脚光を浴びた人で名優といわれた人を知りません。一流に在るには、コソコソと努力を積み重ねることが大切です。

古田土会計では、毎日のようにクレームや業務ミスの報告があります。お客様件数2,100件、社員数180名超です。比率としては決して多いわけではありませんが、お客様に迷惑をかけ、信頼を失なわせてしまったことに大変申し訳なく思っております。クレームで一番多いのが「報・連・相不足」です。社員に上司がいつも言う言葉「何故もっと早く相談や報告しなかったのか」部下はいつもと同じように下を向いて「すみません」の繰り返しです。マニュアルもあり、チェックリストがあり、お互いにチェックし合うルールになっていても一部の人間は守れません。そこで考えました。報・連・相は部下から上司にするのではなく、上司から部下にする。上司は部下に毎日仕事の進捗状況、お客様からの依頼や滞っている仕事の確認、そしてお客様に訪問するとき、月次決算書のどこを重点に説明するのか、また何を提案するのか事前に確認し、翌日には、その結果を上司から部下に聞く。1日では10分くらいで十分です。上司が部下に毎日「じっくり、うるさく、細かく」聞けば、部下は根負けして、自分から報・連・相する習慣になります。大企業は自分の出世や評価されたいために社内で競争しますが、中小企業では社内競争が少ないのが現実です。目標や競争が必要なのは、会社と個人が成長するためです。競争意識の少ない人を成長させるためには、上司が部下に「じっくり、うるさく、細かく」指導するのが必要です。それを上司から部下に「じっくり、うるさく、細かく」報・連・相を求めることです。報・連・相は下から上への一方向ではなく、又双向です。愛とは関心を持つことです。部下への愛は自分から声をかけることです。二番目に多いのが「提案がない」ということです。あるお客様からは、さすが古田土会計という提案が一度もない。「期待が大きい分内容が伴っていない。計算屋にしている。情報の提供が少ない」。その他にもいっぱいありました。人事労務を契約しているお客様もありました。その反対にあるお客様からは「会計事務所がここまでやってくれるのかすごい。本当に古田土会計さんに変えてよかった」とも言われました。古田土会計の社員でいうと、中堅に図鑑なく、クレームと感謝の言葉をいれた方が多いです。会社が提供するサービスの質は、できるだけ均一でなければいけないので、お客様に提案して喜ばれたり、感謝されたり、ありがとうと言ってもらった事例を全社員から集め、編集し、チェックリストにまとめることにしました。例えば古田土会計がやっている障がい者雇用の取り組みは、経済産業省の「新・ダイバーシティ経営企業34社」に今年選ばれました。人の多様性を認め、社員一人一人の自律性が高いというのが条件です。古田土会計の取り組みや、金融、会計、相続、事業承継、経営計画等いっぱいあります。会計、人事担当者がお客様のお役に立たないと思ひ、不器用でも毎回一つでも提案していければ、実力もつき、お客様にも認められ、一流の会計人、人事コンサルタントになれると信じています。

古田土 満