

経営支援ニュースレター

※※御社の経営に役立つ情報を、毎月わかりやすくまとめてお伝えします※※

＜今月の主な内容＞

- 当社の朝礼のご紹介
- 目標と目的の違いとは？
- 本気でお客様のことを考えているか？心の奥底では...？
- 最近読んでいる「新書版」6冊一挙紹介
- 付録：年に1度は作りたい「キャッシュ・ストック計算書」の作り方

Tokyo
Metropolitan
Consulting
Group

東京メトロポリタン税理士法人

TMコンサルティング(株)／(株)クイック經理

代表／税理士 北岡 修一

本気でお客様のことを考えているか？心の奥底では...？

お元気様です！税理士の北岡修一です。

このニュースレターも67号、ということは始まって5年7ヶ月目に入りました。決してというか、まったく区切りのいい号ではありませんが、改めてこのニュースレターのあり方を考えています。...というのも、今月は何を書こうか、非常に悩んでいるからです。(ネタ切れか...？笑)

そこで、いろいろ考えたのですが、やはり自分の思っていること、考えていること、会社はビジネスはこうしていくべきじゃないか、ということを書き直していきたくないな、という、言ってみれば当たり前の結論になりました。それを皆様はどう受け止めていただくか、共感していただければ嬉しいし、共感していただけない、反感を感じてしまう方がいれば、それはそれでしょうがないな、と割り切ってやろうと、思うわけです。

毎月1000人位の方にお送りしているので、それぞれの方の顔を思い浮かべると、こんな偉そうなことを書いていいのかと悩んでしまいますが、何卒寛容な心で受け留めていただければ幸いです。そして、共感していただける方と、これからも人生やビジネスの様々な局面でお付き合いさせていただければと思っ

ております。

ということで、氣を取り直し、今月も「経営支援ニュースレター」を始めさせていただきます。

■当社の朝礼

当社では、毎朝朝礼で稲盛和夫氏の「心を高める、経営を伸ばす」という本を、順番で1項目ずつ読んでおります。担当者が皆の前で読み、それに対する感想を話します。それに対して私がコメントを言う(言わない、言えない？場合もありますが)、というような形式でやっています。この本は、稲盛和夫氏(京セラ創業者・名誉会長)の哲学を平易にコンパクトにまとめた、非常にすばらしい本だと思います。心を高める、浄化することが、経営を伸ばすことにつながっていく、ということが実感できる本です。一見たんとした語り口調で書かれていますが、よくよく読んでいくと、非常に熱い情熱、強烈な意志を感じます。激しいことばで煽るような本もありますが、そういう本よりもずっと、真髓が伝わってきます。この本は私の座右の書として、もう何度も何度も読み返しております。書籍もありますし、文庫本サイズもあります

ので、興味のある方は是非読んでみて欲しいと思います。(私に言っていただいても手配できます。)

ところで、今回はこの本の解説をすることが目的ではありません。当社の朝礼の中で、社員のひとりが話した言葉を紹介したいのです。

■目標と目的の違いとは？

その言葉とは次のようなことです。

「目標というのは、物(モノ)を目指すことだと思います。何が欲しいとか、どうなりたいたか、具体的に見えるモノです。それに対して目的とは、価値観の追及であり、目に見えないものです。稲盛さんのすごいのは、目的(価値観)の追求を中心としながらも、その範疇の中で目標も追求していく、この2つを同時に徹底してやっていったことだと思います。」

多少言葉は違うと思いますが、大体こんなことだったと思います。なかなかすごいことを言うなど、私も感心してしまいました。

確かに目標だけを追っていると、道からはずれてしまうことがあります。ホリエモンばかり、最近のコムスンも残念ながらそうなのかも知れません(折口社長の本の中には稲盛さんの言葉も出てくる位だったのに、大変残念です。)

企業は、やはりまず、大きな「目的」を持つ必要があります。会社が拠って立つ「価値観」を、まずは明確にしておく必要があると思います。それこそが「経営理念」や「経営哲学」と言われるものではないでしょうか。

その上で、目指すべき姿、数字などの「目標」や「ビジョン」を決め、それを日々追求していきます。何か問題があったときには、常に目的・理念に立ち返って考えていけば、道を踏み外すことはないわけで

す。道を踏み外してしまうというのは、実は目的が明確でなかった、本気で思っていないものだったからなのでしょうね...

稲盛氏は、この両輪を京セラフィロソフィー(目的・価値観)とアメーバ経営(目標の追求)の2つで行なってきたのではないかと思います。

それにしても、朝礼をやって、皆が少しずつでもこういうことを考えていってくれると、ウチもすごい会社になれるかも知れませんね。あとは、TOPが問題ではありますが...

■本気でお客様のことを考えている

か？心の奥底では...？

先月書きましたマーケティングセミナーの話、何人かの方から反響をいただきました。「**新規開拓よりもまずは、今のお客様にトコトン満足してもらうことが大事**」という話でした。

誰？くらいは教えてもいいかな、ということで興味のある方は、下記HPをご覧ください。なかなかイケメンの、もちろん中身もイケている新井さんです。

<http://araisatoshi.net/>

その新井さんから、セミナー1ヵ月後のフォローレターが来ました。こういうことをやってくれるのもすばらしいですが、そのレターの中身がまた、すばらしかった。ほんの一部分だけ紹介します。

「たとえばラーメン屋さんの話。『おいしいラーメンをもっと食べてもらいたい！』そう思っているからこそ、もっと来てもらえるように、繁盛店にするために、レポートしてもらうための工夫をいっぱいしている...

でも、よく考えてみてくださいね？『おいしいラーメンをもっと食べてもらいたい！』**本気でそう思っているんだったら、今は床からテーブル・椅子・壁・サッシ・窓・換気扇・食器などなど、いろんなものが『ピッカピカ』になってるんでしょうね？**って話です。」(中略)「何でおいしいラーメンを食べてもらいたいんでしょう？お客さんには『おいしい！』と喜んでもらいたい。そして『おいしいラーメンを食べるという体験を通じて、幸せな気分を味わってもらいたい』だからこそ、もっと食べて欲しい、また食べに来て欲しい…そうですよ？それなら、当然のごとく、食べる空間まで幸せな気分を味わえる空間にすべきでしょう…ってことです。でも、面白いことにほとんどのラーメン屋さんは、ギットギットのベッタベタですよ。それなのに『集客方法』とかに目が行くのは、ちゃんちゃらおかしいわ…って感じです。」(中略)

「要するに、心の奥底では『キレイにしても客こね一だろ？』と思っているからです。お客さんに『できるだけ気持ちの良い環境で食べてもらいたい！』と思っていないからです。」(以上引用)

上記はほんの一部です。なかなか本質をついていると思いませんか？(本当新井さんはすごいです。引用させていただき、ありがとうございます)。要は、口では「お客さんのことを考えている」といっても、**「本気でお客さんのことを考えていない」**ことが、結構多いのではないかと、ということなのです。かなりのお店や会社が実はそうなのでは…？はやっていない、儲かっていないところは、ほとんどそうなのではないだろうか、と思ってしまうのです。

さて、自分のところはどうか？本気でお客様のことを考えているのでしょうか？それを考えた上で、具体的な行動

として、何をやっているのでしょうか？そして、その結果、お客様に喜ばれ、感謝され、新しい方を連れてきてくれたり、紹介してくれたりしているのでしょうか？

自分では、お客様のことを考えているつもりだけれども、「**心の奥底は？**」なんて言われちゃうと、本当に自信をもって考えていると言えるだろうか、と思ってしまう。自分の心に、じ〜っくり問いかけてみる必要がありそうですね。

■最近読んでいる本は...

最近よく読んでいるのが、新書版の本です。新書版の発行が非常に多くなってきている気がしますね。「さおだけ屋」や「国家の品格」など、新書版のヒットがあって、注目をあびてきたのかなと思います。サイズも小さくて、カバンに入れて持ち運ぶのも便利だし、著名な方や良い本が新書版で多くなってきているようです。

私が最近読んだのは、次のようなものです。他にもあるのですが、お奨めできるものをご紹介します。

①下克上の時代を生き抜く「即戦力の磨き方」

著者:大前 研一 PHPビジネス新書

即戦力の三種の神器は、「語学力」、「財務力」、「問題解決力」だという。これらの内容や磨き方などについて、解説している。日本人は、経理はあっても財務力はないというのは、確かにそうかも知れないと思います。

②「ビジネスの“常識”を疑え！」

著者:遠藤 功 PHPビジネス新書

ビジネスの常識といわれているような様々なことについて、これを鵜呑みにせず、疑ってかか

ることが大事ということ、数々の事例で解説しています。「総合は時代遅れか?」「シナジーを追求すべき?」「商品が短命化して儲からない?」などなど、60項目の常識に対する疑問が載っています。ビジネスの環境変化やITの進歩などで、以前の常識が通じなくなっていることは確かに多いですから、この本を読んで刺激を受けてみるのもいいですよ。

③「リクルートのDNA」—起業家精神とは何か

著者: 江副 浩正 角川oneテーマ 21

言わずと知れたリクルートの創業者。経営の現場を離れてから20年も経つというのに、いまだに進化しているリクルートのDNAの秘密は何なのか?ということを探る本です。当社の顧問先にもリクルート出身の経営者がいますが、いずれもユニークかつ伸びている会社ですね。人材を輩出するDNAの正体は何なのでしょう?

④「不動心」 「心の構え」で挫折は力に変わる

著者: 松井 秀喜

ヤンキース松井選手の書いた本です。昨年の手首骨折の大怪我を乗り越えてきた心境など、やはりすごい男だなと思います。決して技術力だけで今の地位をつかんだのではなく、心のあり方がむしろ重要なんだなと思います。「オレはヤンキースの一員なんだ。ヤンキースの一員としてふさわしい態度でのぞもう。」というチームに対する「誇り」が、野球に対するモチベーションを保つのに、非常に重要であるという話載っています。

これは会社でも同じだと思います。当社の社員が、うちの会社で働く、所属していることに誇りをもってくれるような、そんな会社になりたいなと、この本を読んでそう感じました。

⑤大チャンス到来! 「ビジネス力の磨き方」

著者: 大前 研一 PHPビジネス新書

①と併せて“力の磨き方”シリーズですね。大前さんの本は、ズバリと言い切ってくれますので読んでて本当に気持ちがいいですね。ビジネス力として、「先見力」「突破力」「影響力」「仕事力」「人間力」の5つをあげています。中でも先見力の磨き方は面白かったですね。どうして、大前さんは先見力があるのか、その一端を垣間見ることができました。先見力を発揮するには、なるほど再現性のあるロジックがあるんだなど思いました。皆様のビジネスの役にも立つと思います。

⑥「佐藤一斎 一日一言」『言志四録』を読む

監修: 渡邊 五郎三郎 致知出版社

西郷南州(隆盛)も、島流しにあっている時に何度も読んだという人間学とも言われる「言志四録」を解説した本、ということで興味があり買ってきました。実はまだ昨日買ったばかりで、最初の部分しか読んでいません。原文と訳という形で、毎日一言366項目載せられています。「言志四録」は、全部で1133項目あり、その中から入門書として、日常生活の実践に役立つものという観点で366項目が選ばれたそうです。これから楽しみに読んでいきます。

最近、「盛和塾」に入ったこともあり、その機関誌をすべて読むことに精一杯(というかそれを読むのが楽しみです)で、あまり一般の本を読んでいません。もちろん、税務会計関連の雑誌などには目を通しておかないと、置いていかれますから、その時間も必要ですね。なかなか時間というのはいくらあっても足

りないものです。是非、いい本などありましたら教えてください。ということで、今回も最後までお読みいただきありがとうございます。

●ご意見、ご感想、ご質問は、下記まで。

東京メトロポリタン税理士法人 <http://www.tm-tax.com>

株式会社クイック経理 <http://www.quick-a.co.jp>

発行人: 代表/税理士 北岡修一 kitaoka@tmcg.co.jp

〒163-1304 新宿アイランドタワー4F 私書箱1653

TEL: 03-3345-8991 FAX: 03-3345-8992