

## 事務所からのひとこと

厳しい暑さが続きますが、皆様いかがお過ごしでしょうか。

7月に入り、セミの声が聞こえると夏本番です。セミと言えば、「螿螂捕蝉（とうろうほぜん）」という中国の故事成語があります。ある人がスズメを弓で射ようとすると、そのスズメはカマキリを狙い、カマキリはセミを狙っており、それぞれ身に迫る危険に気付いていませんでした。その状況から転じて、目の前に心に奪われて、迫る危険に気付かないさまを指します。

自分の行動を自分の目では見られません。ましてや、自身が置かれた状況を客観視するのはなかなか難しいものです。

ただ、自社を客観視するために役立つツールがひとつあります。それは決算書です。適切に作られた決算書は自社に対する客観的な情報を与えてくれます。会社・事業が儲かっているのか、会社の安全性はどうか等の情報を与えてくれます。決算書を自社の客観視するツールとして一度、眺めてみたらいかがでしょうか。

## COLUMN

## 有言実行

～決定を結果に結び付けるために～

経営は理屈ではなく実践であり、予定ではなく結果が生命だ。そのため、「実行」が大切となり、近年は「有言実行」という熟語が好んで使われる。意味は、「やることを言った上で、その通り実行する」だ。重要なのは次の3点。

## 1. 自他に約束をする

「いつまでに、何を、どうするか」を決心し、自らに約束する。同時にそのことを関係者に伝え、約束をする。

## 2. 宣言経営を行う

「有言」スタイルをとることにより、社員に安心感や期待が生まれ、モチベーションが高まる。これを宣言経営と呼ぶ。

## 3. 衆人環視の状況をつくる

決定した実行項目について、多くの人がチェックできる衆人環視の状況をつくり出す。社員への発表にとどまらず、金融機関や取引先などにも表示することで「やらざるを得ない状況」に自らを追い込む。

有言実行を習慣とするには、「現状認識」と「対策立案」の的確さ、「衆人環視」による「宣言経営」を行うこと。まさに四字熟語のオンパレードが必要だ。

## 明日への指針

## 企業体質改革のポイント ～「当たり前」レベルを向上させよ～

顧客満足度の高い企業の共通点は、「当たり前」レベルが高いことにある。

当たり前レベルが高いとは、あいさつや報告・連絡・相談といった基本的なことはもちろん、顧客満足に通じるほかのビジネスマナーも全社員で共有化され、社風となって習慣化されていることだ。加えて、いつでも、どこでも、誰でもが実践できている。

現在、競争力を高め、イメージアップを図るために「あいさつの徹底」に取り組む企業が増えている。

あいさつをきちんとできる企業は、業績がよい傾向にある。その特長は、お客さまだけでなく、取引企業の人にもきちんとあいさつをしていることだ。

例えば、社員がイスから立ち上がり、体を相手に向け、笑顔で「いらっやいませ」「ありがとうございました」と大きな声であいさつをする。そうすると、お客さまが「よくできている会社だ」と評価する。事務所だけではなく、現場や工場、物流センターなどに行っても、必ずあいさつが励行される。このことが、さらにお客さまの感

動を増幅する。評価レベルは上がっていく。

どこまでやるかは、トップの考え次第である。トップが「企業イメージを高め、業績向上につなげたい」と考えているのなら、まずはあいさつの徹底を図り、企業体質を改革することだ。

社内で徹底するには、抵抗が多い。しかし、何百、何千回も実行し、体が覚えることで習慣化される。そして習慣化されれば、全員が当たり前のように実行できるようになる。

それを見た顧客の興味がかきたてられ、実体験の感動により、善循環で評判が広がり業績が向上する。その後「やっぱりあの会社に仕事を任せよう……」という考えにつながる。

なぜ、あいさつができなければならないのかを考えさせ、どのような循環を呼ぶのかをよく分からせる。そして、身体が覚えるまで訓練する必要がある。「企業イメージアップ＝業績向上」なのだ。そのためにも、「当たり前レベル」を上げていただきたい。