



元気とタイムリーな情報を提供する

五十嵐レポート

発行：「町コン」五十嵐 勉 平成24年06月11日 第566号「週刊五十嵐レポート」

経営計画の要諦セミナー

6月6日(水)、ランチェスター経営戦略セミナーVOL.8「経営計画の要諦」を開催しました。特別講師として竹田陽一氏を招きました。

(経営戦略、商品戦略、地域戦略、営業戦略、顧客戦略、組織戦略、財務戦略を終えて、最後に「経営計画」へ。自主企画セミナーをはじめて2年目が終わりました。)

今回の経営計画のセミナーは、従来の会計中心から経営戦略中心の経営計画にすることを主眼としています。

経営の3大目標は、「商品(何を)」「営業地域(どこで)」「業界・客層(誰に)」「(売るのが)になります。まずここに焦点をあてます。強い商品作り。強い営業地域づくり。強い業界・客層作り。

どうやって新しい顧客を見つけ、商品を・サービスを買ってもらうか(営業戦略)。買ってもらった顧客を継続的に買ってもらう仕組み(顧客維持)。これらが主役。

そのために人をどのように配分して、役割分担させ、教育・訓練させて実行に移すか(組織戦略)。次にそのためにお金を調達し、どう配分するか(財務戦略)。これらは手段になる。つまり脇役。

多くの経営計画書を見ると、お金(資金)や組織から書いているものが多い。しかし、顧客からみれば、どの金融機関と付き合う、どんな賃金体系であろうと知ったことではない。自社内を中心に考えて経営計画書を作るか、粗利益の大本である顧客を起点に考えて経営計画書を作るか全く違ったものが出来上がります。

さて、どちらの方が、自社にとって成果が出てくる計画書になるか。絵に描いたもちではなく、成果を出す経営計画書を作っていきましょう。

ちょっと
気になる出来事

6月7日(木)付、日経新聞に「スカイマーク、『機内の苦情は公共機関へ』との文書回収」の記事。

スカイマークは、機内のサービス苦情を公共機関に連絡するようになどと書いていた機内文書「サービス・コンセプト」を回収する方針を決めた。

執拗にクレームを繰り返す利用者を想定して作成された。

「客室乗務員は収納の援助をしません」

「機内の苦情は一切受け付けません」など。

日本の航空会社の機内サービスと海外の航空会社の機内サービスには違いがあります。日本を基準にすれば、海外に対して不満がでてきますが、海外を基準にすると日本は過剰に思えてきます。

今後、航空会社もLCC(ローコスト・キャリア)も出現し、客層が細分化して、サービスも多様化していくのではないのでしょうか。外食でもファーストフード、レストラン、高級レストランなどサービスが違ってきます。

問題にはなりませんが、一石を投じた形にはなりました。



一口メモ

成功の秘訣

成果をあげる能力は習得できる(1)

成果をあげる者はなぜ必要か

成果をあげることがエグゼクティブの仕事。成果をあげることは、物事をなすこと。エグゼクティブは成果をあげることを期待される。

知力、想像力、知識は、成果をあげることとほとんど関係がない。知力や想像力や知識は、基礎的な資質。それらの資質を結果に結びつけるには成果をあげる能力が必要。

成果をあげることが組織に働く知識労働者に特有の能力。組織の中心的存在は、筋力ではなく頭脳を用いて仕事をする知識労働者である。知識労働者が成果をあげるには適切な仕事に取り組みなければならない。知識労働者は自らをマネジメントしなければならない。

知識労働者が生み出すのは、知識、アイデア、情報である。それだけでは役に立たない。他の知識労働者がインプットとして使い、何らかのアウトプットを生み出してくれなければならない。知識労働者は、成果をほかの人間に供給することである。 P.F.ドラッカー著「経営者の条件」(ダイヤモンド社)

週刊五十嵐レポート 毎週月曜日発行 月刊五十嵐レポートダイジェスト

町コンランチェスター経営戦略塾「会社成功塾」 毎週日曜日 午前10時~12時。

町コン・ランチェスター経営戦略セミナー 毎月東京開催

株五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5

03-3659-7703 Fax03-3659-7077 tigaras@attglobal.net

