



元氣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26年02月24日 第653号「週刊五十嵐レポート」

「建設人手不足」でも驕らない

平成26年2月19日～21日の3日間、日経新聞商品欄では「建設人手不足」の特集をしていました。復興関連や公共工事、民間工事が増加する一方で、建設現場の人手不足で、入札不調や工期遅れ等が発生しています。

10年以上お付き合いのある鉄筋工の棟梁から協力会のメンバー（職人頭）に「顧客戦略」を話して欲しいと依頼がありました。「お陰さまで今は仕事が多く、仕事を選べる立場にある（低価格の工事は請けない）。いつまでも続くとは考えていない。油断すると仕事をしてやっているという横柄な態度になり、感謝の気持ちがなくなる恐れがある」と。

経営では新しい顧客（仕事）を見つけることが一番難しく、一番費用がかかります。そのために顧客から好かれ、気に入られ、忘れられない存在になることです。顧客に不便・二度手間をかけているところを直す。感謝を態度で示す。期待以上のサービスをする。継続できるよう仕組みを作る。顧客から好かれ、気に入られ、忘れられない存在になること。

棟梁から配下のY氏の話がありました。Y氏は現場で良い仕事をしたことで、元請から次の現場の紹介を受けました。技術面が評価されました。元請とデベロッパーと最終顧客の3社から厳しい検査があり、1発で通ることはないのが1度で通ってしまいました。2つ目は対応。元請からこういうふうにはできないかと提案。話をよく聞き、期待以上の仕事をして、喜ばしました。お金にならない手間作業をやっていたのです。通常、職人は自分の仕事にプライドがあるため、「そんなことはできねー」「おれの腕を信じられねーか」と言って受け入れないことが多いと、他の職人とは違っていました。

3件仕事をしてはじめて評価されるのが普通。今回は1件の仕事で評価され次の現場を紹介されました。まさに「顧客戦略」の実践です。期待以上の技術とサービスです。人手不足でも驕らない姿勢がすばらしい。

ちょっと
気になる出来事

2期連続赤字の会社の話。

社長は、弱気になっていました。「今であれば、内部留保もあり、廃業すれば債権者に迷惑かけることもない、従業員に対しては退職金も十分払える。または大手大口仕入先にM&Aで会社存続もできるのではないか」

相談を持ちかけられた「町コン」五十嵐。

「まだ修羅場をくぐり抜けていない。やるべきことがあります。

まずは です。次に です。その次に ・・・。」

正気に戻った社長は課題に着手しました。

1ヵ月後、

社長、「黒字のメドが立ってきました。そしてコストセンターだった部署をプロフィットセンターになるように対策を打ちました。独立独歩で立ち上がります。もう廃業やM&Aは考えません」。

ほっとしました。たまに鬼になることがあります。



一口メモ
知識

マーケティング・マネジメントの理念4

「社会志向」社会志向とは、「組織の主要課題は、標的市場のニーズ・欲求・利益を明確化し、消費者および社会の福祉を維持・向上させられる方法によって、競争相手よりも効果的にかつ効率よく、望まれている満足を供給することである」と考えられる理念である。

社会志向は5つのマーケティング・マネジメント理念の中では一番新しいものである。

社会志向は、今日の環境破壊、資源枯渇、爆発的な人口増加、世界的飢餓、社会サービス軽視の時代にあって、純粋なマーケティング志向が、はたしてビジネスの理念として適当かどうか疑問を投げかけている。純粋なマーケティング志向は、消費者の短期的な欲求と長期的な消費者の福祉との間に存在する対立の可能性を見落としているのである。

企業の利益、消費者の欲求、社会の利益の3つの点をバランスよく行なうことを提唱している。

フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング「新版 マーケティング原理」より

「新・経営の志手帳」発売中！（1,000円＋税）

町コンランチエスター経営戦略塾 毎週日曜日 午前10時～12時。

町コン・ランチエスター経営戦略セミナー 毎月東京開催

㈱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 i-daruma@igarashireport.com

