



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29年01月16日 第802号「週刊五十嵐レポート」

ボス、潜入

NHKBSプレミアム金曜午後10時「覆面リサーチ ボス潜入」が面白い。大手企業の社長や役員「ボス」が、素性を隠して(変装)、自社の現場に(架空の番組で外部研修生として)潜入、会社の課題や隠れた人材を発見します。その後、共に働いた従業員を本社に呼び、正体を告白して、課題解決策を提示し、会社を活性化させるという番組です。

誰でも知っている大会社の社長もしくは取締役(ボス)が自宅で変装し、いざ現場へ直行。4、5ヶ所ほどの現場に行き、従業員が指導者になって、ボスに仕事を教えます。ボスたちはほとんど現場の仕事ができません。コンビニの社長は、70歳のパートさんに叱られるほどです。

それでもボスが現場に立つことで問題点が浮かび上がってきます。顧客の声を聴く現場とその現場の声が経営陣まで届かない現実と直面します。

「上には言っているんですけどね(何の反応もない)」、

「(今まで上は何もしてこなかった)言っても仕方がない。無駄」という言葉が返ってきます。それでも「何かありますか」という問いに対して、従業員は、ボスとは知らないの、建設的な意見をどんどん言ってきます。それをボスが真摯になって聴いています。そして埋もれている良い人材が社内にいることに気づかされます。

大会社の組織は4階建て・5階建ての階層になっており、現場(顧客に一番近い)の声が届きづらくなっています。環境の変化に対応しづらいということ。ボスは潜入が終わると、課題に対しての対策を練って実行に移します。まず指導してくれた従業員を本社に呼び、正体を明かし、仕事に対して労いを述べます。そして建設的な意見を採用し、実施することを約束します。

従業員は最初、正体を知ると驚きを隠せません。その後は、自分の仕事を評価され、自分の意見を採用してもらおうと感激します。その後、目を輝かせて仕事に打ち込みます。ボスも変わりましたが、従業員も変わりました。

孔子曰く、最高の知識とは、人を知ること。人を知ること人は輝かせます。

ちょっと
気になる出来事

1月5日、6日と山口県山陽小野田市にある「エクストールイン山陽小野田厚狭駅前」(ビジネスホテル)のオープンセレモニーに招待され、夫婦で行ってきました。

＜地元のスーパーを4軒ほど見て回りました。かみさん曰く、「東京の方が安く、品ぞろえもある。地方の方が安いと思っていた」と。東京は人口も多いが競争も多い。そのため価格競争が激しい。それが消費者に寄与されています。「さつまいものお菓子が多い。東京では見られない」。これは山口県は九州の経済圏に入っていると思われます。＞

エクストールインの経営は香川の川六さん。今回で5つ目のホテル。宝田圭一社長は2番が大嫌いで1番が大好き。4つのホテルは地域1番(但し、熊本は2つあるので1番と2番)。

強みは、顧客の声に素早く対応できること。顧客の声⇒現場の声⇒社長の決定⇒現場の行動⇒顧客に伝える。これを1日でやってしまう。この仕組みがすごい。関心のある方は「地域でいちばんピカピカなホテル」(あさ出版)を買ってみてください。



一口メモ
知識

ニーズ・欲求・需要

マーケティングの基礎を成す最も基本的な概念である人間のニーズとは、欠乏を感じている状態である。基本的なニーズには食べ物や衣服、暖かさ、安全などの生理的なニーズ、帰属や愛情を求める社会的ニーズ、そして知識や自己表現に関わる個人的ニーズといったものがある。これらのニーズは人間性の基礎と成すものである。

欲求とは、文化や個人の人格を通して具体化されたニーズそのもののことである。欲求はその人が帰属する社会により形成され、ニーズを満足させる対象の名称で表わされる。

人間の欲求には限りがないが、それを満たす資源には限りがある。人は自分で買うことができるもののなかから、最高の価値と満足が得られる製品を選択する。欲求が購買力を伴うと需要となる。

フィリップ・コトラー、ゲイリー・アームストロング「マーケティング原理第9版」より

●「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日 午前10時～12時

●「戦略社長塾東京」小岩校 毎週水曜日 午前10時～12時

●「戦略社長塾東京」銀座校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

㈱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

TEL03-3659-7703 Fax03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

