



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 2019年06月03日 第921号「週刊五十嵐レポート」

全員が100点

業務規則集(マニュアル)というと無印良品の「良品計画」が思いつく。マニュアルには、経営から商品開発、売場のディスプレイや接客まで、すべての仕事のノウハウが書かれている。個人の経験や勘に頼っていた業務を「仕組み化」し、ノウハウとして蓄積させる。マニュアルは、実行力を養うテキストであり、自分が「どう動くか」を考えるための羅針盤。

戦略社長塾では、顧客維持戦略のテーマで「業務規則集を作る」ところが出てくる。これは経営原則と経営方針、さらに仕事に対する心構えをまとめたものになる。中小企業の場合、顧客対応を中心に業務規則集を作る。

1.会社は粗利益で生きている。2.商品を買う決定権はお客が100%。3.多数の競争相手がいる。油断するとお客は他社に流れる。4.お客に不便・二度手間をかけない。5.お客には性善説で親切に対応する。6.クレーム、返品には社長の方針を出す。7.社内ルール、書類作成方法を書いておく。

業務規則集をもとに従業員教育をする。

教育効果＝素質×教材の質×教え方の質×教育回数。社長がインストラクターになって、従業員に直接教育をする。

A氏の話。「業規則集を一つひとつ作っている。作るのは大変な作業だったけれど、業務規則集があると、教えるのが楽。教わる方も理解度が早く、深い」。B氏の話。「経営に個人のスタンドプレーは必要ないことがわかってきた。各々の勝手な考えで仕事をさせない。以前はバラバラだった。大事な事は『そろえる』こと。ちゃんと経営方針に合った考え方で仕事をしていく。『一貫性』をもってやっていく」。

教育回数を多くし、テストも行う。テストは全員が100点を取るようにする。学校のテストは序列をつけるためであるが、経営では全員が100点を取る。経営方針や仕事に対する考え方を揃えていく。優秀な人は大企業に行ってしまう。中小企業に来る人は、良くて「普通の人」。あせらず、根気良く育てていくしかない。これも社長の戦略実力のうち。

ちょっと
気になる出来事

5月23日(木)付、日経新聞の記事「建設はや『五輪後』の秋風」。

高水準が続いてきた建設業界の受注環境が変わり始めている。大手ゼネコン8社合計の2019年度の受注見通しは前年度を1割超下回る。20年の五輪を目指した都市再開発需要が一巡したうえ、足元の景況感の悪化で民間企業が設備投資を抑制しようとする動きが影響する。人手不足を背景に強気の受注を続けてきたゼネコン各社にはや秋風の予感が漂ってきた。

5月30日(木)付、日経新聞の記事「分譲マンションに割高感」。

2018年はマンションの平均価格が前年比1割上昇し過去最高を更新。

ミニバブルともいえる08年の高騰期の水準を超えており、不通のビジネスパーソンが想定できる購入予算との差が開くばかり。18年の平均価格(70㎡換算)7,344万円(坪単価347万円)。

2010年に中国が日本のGDPを超え、2010年以降に中国のITが爆発的に成長、現在(19年)中国のGDPは日本の約3倍。不動産も爆買し、不動産価格上昇に貢献してきた。そして米中貿易戦争がはじまった。

いろいろな意味で今がピークなのかもしれない。



一口メモ
知識

どんなに獲得しても、完成はない

生きるということは、チャレンジです。

生きているうで、何かを獲得するために、
いろいろなことにチャレンジします。

しかし、何かを獲得しても、完成というものはないのです。

音楽で一流になっても、世界の頂点に達しても、完成ではないのです。
もっと優れている人が出てくるかもしれない。

いくら獲得しても、完全に満たされたということ、
やりおえたということは、なりたないのです。

「ブッダの教え一日一話」(PHP研究所/アルボムッレ・スマナサーラ)より

●「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日・水曜日 午前10時～12時

●「戦略社長塾東京」小岩校 土曜隔週(第2・第4) 午後2時～6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

TEL 03-3659-7703 Fax 03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

