



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 2022年09月26日 第1086号「週刊五十嵐レポート」

## お客は納期を気にしている

ある経営者の話。数年前、自家用車としてレクサスを購入した。当時でも納車まで半年はかかった。

「販売店で注文」⇒「メーカーで生産・工場出荷」⇒「販売店に輸送」⇒「販売店でオプション装着・点検・納車準備」⇒「納車」という段階を踏む。

トヨタの販売員は顧客に、納車までの間、毎月定期的に電話や訪問で逐一進捗状況を報告していた。経営者はその時、トヨタのスタッフの素晴らしさに感心を示した。

現在、コロナや戦争の影響で、世界のサプライチェーンが分断され、あらゆる物が納期遅れや価格高騰の影響を受けていた。経営者の業界でも例外ではない。

経営者はある時、ランチェスターの日めくりカレンダーを眺めていた。25日に「注文をしたお客は納期を気にしている。注文が入ったら、お礼と納期を伝えよ。こうするとお客は安心して次の仕事にかかれる。しかし実行している会社は3%しかない」と書かれていた。

経営者は頭の中でつながった。「レクサス」×「サプライチェーン分断による納期遅れ」×「日めくりカレンダー」＝「価格競争に巻き込まれない差別化」。

トヨタは顧客に対するフォローアップはシステム化されている。これを自社に応用できないか。注文を受けて3か月後に納品が可能な物に対して、逐一フォローアップができないか。同業者でこんなことやっているところはない。現在のようなサプライチェーンが分断されている今こそ、納期までの経過報告は大事なはず。「お客は納期を気にしている」。ここに注力する。ここに価格以外の価値が見出せるのでは。

そういえば、ヤマト運輸やアマゾンでは自分の注文した商品が今どのあたりになるか分かるようになっている。すべては「納期」に注視している。

注文から納期まで。顧客に報告連絡している会社は全体の3%しかないという。大半の会社は行っていない。違いを出せる時である。

ちょっと  
気になる出来事

9月25日付日経新聞、「『教員離れ』止まらない」という記事。

2021年度の公立小学校の採用試験の倍率は2.5倍となり過去最低を更新。教育現場の労働負担の重さが指摘され、民間企業を選ぶ学生が増えている。教員不足は欧米各国でも課題となっている。

日本の課題は働き方改革の遅れ。OECDによると、日本の中学教員の1週間の勤務時間は56時間で、対象となった48カ国・地域で最長。

負担軽減に向け職場のデジタルトランスフォーメーション(DX)がカギとなる。事務手続きに紙の書類が今も少なくない。デジタル化の遅れ。

識者の話で、採用倍率の低下により教員の質が維持できなくなると、国を支える人材育成全体への悪影響が懸念される。労働実態の課題を把握し、働き方改革を本気で進める必要があると。

コロナによっていろいろあぶり出された。学校ではネット環境がなかったとか。旧態依然とした体質は、どの世界でも嫌われる。今に合った環境づくりが大事と再認識。



一口メモ  
知識

## 陰を生み出す

陰陽の陽は、強くて前に進む性質をいう。

しかし、陽の力だけでは、自分の力を誇示して独善的になり、人の意見に耳を貸さなくなり、いつか急激に失墜する。

そうならないためには、自ら陰の力を生じさせ、コントロールする必要がある。

陰の力の特徴は、従順・受容・柔和。人に従い、人の意見を聞く耳を傾ける謙虚さを持つ。

能力に優れたリーダーであっても、自ら陰を生み出すことができなければ、後継を育てることはできない。いずれ周りの人間は去り、組織を保てなくなってしまう。

「易経一日一言」(致知出版/竹村亜希子)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」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 info@igarashireport.com

