

「事業とは、正しい奉仕をして、正しい報酬を得ることである」

これは、中小企業社長の教祖といわれた故一倉定氏の言葉だ。九年前に永眠された一倉氏は、現場実践主義とお客さま第一主義を基本に、五千社以上の企業を指導した。依頼先の社長と夜を徹して金策に走る一方で、講話を聴講中の社長たちに向かつてチョークを投

私は、若いころから不勉強の極みで勢いだけでビジネス活動してきた。幸い周囲の援助のよろしきを得て、それなりに事業成果をあげ、経営に関する考え方も現場から教わって積み上げることができた。

いわての

風

「いい会社とか悪い会社とかはない。あるのは、いい社長と悪い社長である」と述べ、事業経営はトップ次第との信念から社長だけを対象とした経営指導に徹した。

そんな一倉氏が恒例としていた沖縄での経営計画書策定合宿に参加した企業経営者は具内にも少なくない。

く、氏が逝去される数年前からしか、その教えに触れる機会が持てなかったのには少し悔いが残る。

さて、経営環境が急激に変化する現代。それに

あおられるように、欧米から次々と横文字の経営技法が紹介される。

しかし、小手先の方法論に振り回され、肝心なための経営の本質を忘れ

2つの「キンセン」を全うする



関 洋 一 一関市・企業世話人

借り物でない経営を

せき・よついち 52年生まれ。東京理科大学卒業。波町生まれ。東京理科大学。波町生まれ。東京理科大学。波町生まれ。東京理科大学。

ている企業のなんと多いことか。

そんなご時勢なので、あくまで本質での指導を

買った氏の慧眼について、自分なりに整理してみたいと思う。

まず「正しい奉仕」については、東欧諸国の国

家再生コンサルを手がけて多くの実績をあげたD

・F・エイベルが説く「事業の定義」を引用すると

分かります。

つまり「正しい奉仕」とは、過不足なくお客さまの要望に応えることだ

から、「現に提供する目の前のお客さま」に対し

て、そのお客さまが「求めて、そのお客さまが」

める価値・望むもの」を「正しいやり方・独自の工夫で提供」する、この

三要素で成り立つ。

これは、皆さんがモノを買う時のことを思い浮かべてもらえば良い。

たとえば、繁盛している商売屋のおかみさん

は、お客さまの嗜好や特性、さらに置かれた状況

さえも心得ており、「そのお客さま」が、今「求める価値」を把握している

ので、「的確でうるさくない薦め方」が自然にできる。

こうしてお客さまに満足してもらい、再び買いに来たいと思ってもら

ことこそ「正しい奉仕」の証となる。まさに、顧客の「琴線」に触れることそのものなのだ。

次に「正しい報酬を得る」も外せない。利潤は

事業経営の目的ではないが、必須の条件だからだ。

お客さまの期待に応え続けるには、事業を継続しなければならぬ。

そのためには、当然ながら適正な利潤を上げなければ

経営は息切れし最悪の場合は破たんしている。ボランテニア活動とは、ここが大きく違

う。つまり、二つ目の「金

「感覚も、事業には不可欠なのだ。このように、一倉氏が指摘する「正しい奉仕・報酬」を突き詰めると、「琴線」と「金銭」の二つのキンセンが浮かんでくるのである。

そして大事なことは、日常的にこうした本質を外すことなく、そのつど最良の方策を実施し、全うすることである。

その際、借り物の技法は不要で、地に足をつけたりの方が良い。つまり、現に取引して

もらっているお客さまが自社から買ってくれる理由を個別具体的に整理把握することで、おのおの顧客のキンセン、すなわち自社事業の存在価値が浮かび上がる。

その自社の強み・パターンをもう一つのキンセンである経済合理性のもとで、その完成度を上げるべく注力することに尽きるのだ。