



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 2024年07月16日 第1176号「週刊五十嵐レポート」

行動指針

ランチェスター経営の顧客維持戦略の中に、「お客の評判で地元No.1になる」というのがある。そのためには、業務規則集を作る必要がある。業務規則集とは、経営原則と経営方針、そして仕事に対する心構えをまとめたもの。

ある会社の「経営行動指針(業務規則集)」策定を3ヶ月間支援した。社長に対して経営に対する思いを語ってもらう。それを実践するにはどのような行動を取ってきたか。活字にしていこう。活字にすることは時間がかかる。普段口では言ってるのだが、いざ書いてみると手が進まない。

「顧客中心の経営」といっても、どのような事が顧客中心なのか、実際どのような活動をしているのか。スローガンでは意味がない。「従業員を育てる会社」や「従業員に優しい会社」はどういうことなのか。具体的に活字にしていこう。頭の中を口から吐き出す。時間がかかる作業で、すぐに利益に反映されない。どうしても目先の仕事、目先の売上に走る。だから中小企業には業務規則集(マニュアル・作業手順書)等がない。口で言えば間にある。その通り。だから飛躍できない。進化できない。

覚悟を決めた社長は、時間を作ってやり続ける。行動指針を作り、業務フローチャートを作り始めた。まずは「営業」から。そして「請求書発行」「入金確認」「支払」など経理・総務へ作った。中小企業の場合、担当者各人の独特のやり方があり、表に見えない部分がある。これをあぶりだして、誰でもできるように平準化していく。粛々とやる。地味な作業である。各担当者と協力しながらやっていく。「いい会社にしていく」という柱があれば、担当者も協力してくれる。3ヶ月はかかる。

出来たら、活用する。追加したり、削除したり、更新していく。業務規則集を基に従業員教育をしていく。これが教育の差別化になっていく。独自固有の強みに進化する。

競争相手よりも1人当りの粗利益を高くし、競争相手よりも従業員の給料を高くし、競争相手よりも残業を少なく、競争相手よりも1人当りの経常利益を2倍、3倍にする。「ダントツ」企業になるためには「業務規則集」が必要。

ちょっと
気になる出来事

6月20日付日経新聞、「学習塾に監視カメラ」という記事。

民間の学習塾や保育施設の中には監視カメラの設置などを進めるケースもある。大手個別指導塾は年内にも約2億円をかけて設置する方針。講師に不適切行為を例示した冊子も配布。「指導を徹底し、安心な環境づくりに努める」。

塾講師らによる性犯罪は後を絶たない。業界の危機感は強い。保護者がリアルタイムで教室の様子を視聴できるところもある。

5年前、中国の監視カメラ製造のベンチャー企業を視察したとき、中国の小中学校に監視カメラが設置された動画を見た。校門に入ると、生徒が監視カメラで顔認証され、それで出席、欠席がわかる。教室内ではどの先生のときに生徒の眠りが多いのか、わかる。先生の評価や生徒の学習態度も見えてしまう。

中国では監視カメラで見られていることは当たり前で、逆に安心であると思われている。さて、日本では監視カメラが当たり前になっていくのでしょうか。



一口メモ
知識

変を尊ぶ

どんなに困難な時であろうとも、必ず物事は変ずる。逆にどんなに安定した時であっても、必ず物事は変ずる。

満月が新月に向かうように、安定は傾くほうへと向かい、また、傾いたものは安定へと向かう。

人生にはさまざまな時があるが、易は変を尊び、変化するからこそ成長と発展があるとしている。

「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

