

不況期こそ、経営者は、

明確な「旗」を立てよう！

(衆力の結集を図り
素晴らしい成果を上げるために!!)



高井法博会計事務所

所長 高井 法博

会社には様々な役割りの人がいる。そして、その人々の努力と働きによって会社の成果が上がってくる。この人達を同一方向に向けさせ、力を結集するためには明確な方針・目標が必要であり、その裏には正しい志の高い思想がなくてはならない。これは、常に経営者が会社の動きをしっかり見ると共にあらゆる分野の勉強・日頃の生きざまの中から確立されてくるものである。これを『経営計画書』にまとめ社員に提示し、目標達成のための協力を要請するのが経営者のやるべきことである。

「不況、不況」と叫んでいるのではなく、こんな時こそ経営者は明確な「旗」を立て、会社を引っ張っていただきたい。
当事務所も創業以来、毎年スローガンを掲げている。平成六年度のスローガンは次の三つで、多少の解説を加え紹介申し上げ、皆様の参考にしていただきたいと思います。

一、期待以上の仕事の実践

我々も色々な仕事を外部の方々に依頼する。

その対応を客の立場で見ると次の三通りになる。

① 全くの期待はずれ：こんなんじゃない。こんな筈ではなかった。結果に対して大きな不満がある時は、次はそこには頼まない。

② だいたい期待通りだったと言う場合、取引は継続する。

③ 期待以上の仕事をしていただいた時は、ファン・信者になる。次回もそこに頼むし、人にも紹介することになる。

これは社内にも言える。例えば人事。この人ならと思いい職も仕事も部下も与え任せる。その結果

① 全くの期待はずれ：これを放置しておけばそこから穴が開き水が漏れ、社内外に悪影響を及ぼすこととなり早急な対応が要求される。

② だいたい期待通りの人

③ 期待以上に成果を上げてくれる人：この人には、更に上級の仕事を任せ良い待遇がでさる。

前述の事例は一流と二流の差である。一流は大体期待通りの結果を出す。二流は期待はずれが多い。一流と二流の差は外見にはチョットのように見えるが、内容的には圧倒的な差がある。このために、我々は大変な努力をする必要がある。

高品質の仕事を迅速に行うために、お客様の要求を正しくつかみしっかりと計画を立て各々の担当者が完全無欠に行うための方策を

決め一つ一つ着実に細心の注意を払って行えば100%完全な品質を保つことができる。対内的・対外的にも『期待以上の仕事』を行い、頼りがいのある人・企業を全員で目指そう。

二、圧倒的No.1の達成

① 顧客満足度No.1

TAC Tグループの行っている各種サービスがNo.1でなければいけない。これを実現するためには、結局「人」であり、一定レベル以上の人の採用と育成である。昨年から総務部の中に人事課と研修課を置き、そこで実務研修と心の習慣・成功哲学の勉強を行い、高度で迅速・奇麗で適正なサービスを提供し、お客様に満足いただけるようにしたい。

② 会社内部におけるNo.1

(ア) 規模：真にお客様のお役に立てるビジネスサポート業・情報発信基地・社外重役となり得るために、優秀な人材の採用育成と施設の拡充が不可欠である。そのために、お客様の軒数を年内に500軒、中期的(5年後)100軒とする。

(イ) 生産性と附加価値：精一杯お客様に対応するには、素晴らしい人材の確保と育成・施設の拡充が必要であり、それには財源がある。短期で一人当りの限界利益を、年間100万円・中期的には150万円を目指す。

タイム&コスト管理、担当者別・部下別・会社別・作業別・得意先別の部門別採算を

明確に把握出来るシステムの確立及びOA化・作業の標準化のためのBR(ビジネスルール)化を図る。

(ウ) 社員満足度：お客様へのサービスを低下させないで生産性を上げながら、休日の増加、労働時間の短縮はどうしても創意工夫し達成せねばならない。本年中に人事課に事務局を置き、各部署より委員を選出しこれを達成するための討議を開始する。

また、賃金管理研究所の改善指導事項の全てをカバーしたい。そして、独自の「職務知識基準書」「職務資格要件書」の作成をし、世間並み以上の昇給と待遇改善を図る。

三、良い社風の確立

当事務所にも創業以来培ってきた社風がある。人員が増えてくるとついおろそかになる。ここで原点に戻り、良い点は徹底的に伸ばし、更に新しい良い点を探り入れ良い社風を確立していきたい。

以上のスローガンは、現在決してでき上がっているものではない。こうなりたいとの願望を朝礼や各種会議等あらゆる機会を通じ繰り返し繰り返し訴え続け一步一步前進し、お客様に少しでもお役に立つ集団を作り、その結果社員にも素晴らしい人生を送ってもらえたらと考えている。

この不況期の今こそ、明確な旗を掲げ衆力の結集を図らねばならないと思っている。