

事業の成果はお客様から得られる

高井法博会計事務所

平成十二年度スローガンより



高井法博会計事務所 代表
TAC Tグループ関連12社

税理士 高井法博

私は毎年新年にその年の年度スローガンを発表する。今年は次の三つを掲げた。その第一が、

一、お客様の「心の中に入り込むサービス」の実践

ここ二三年程お客様の廃業、倒産、規模の縮小等大変厳しい状況が続き、また安易な固定費の増加も許し、労働分配率もここ数年で20%以上の上昇をさせてしまった。当然に業績は低迷し減収減益となった。この原因は一重に経営者である自身の気の緩みであった。大変な危機感を持ち上げたスローガンである。企業が発展できるかどうかはその会社の商品やサービスをお客様に買っていただけではじめて成り立つ。そして可愛い社員や家族を養うことができる。つまり我々の提供する商品やサービスがお客様のお役に立っていないからではないか！お客様はこの不況の中もがき苦しんでいらっしゃる。創業の原点に帰り現在提供させていただいているサービスの見直し及び高品質化を図らなければならない。

その一つが、最も基本である月次決算書を

正しく翌月の極力早い時期に提供すること（巡回監査率200%の達成）。銀行等が行っている格付け表の提供と向上策の助言。自己資本の向上を図るためにキャッシュフロー計算書の提供。正式な経営計画書が作れないお客様に対しても簡易な経営計画書の作成支援を行う（継続M.A.Sシステムの提供）。T.A.C.T例会その他各種イベントでお客様のパンフレットの配付や紹介を積極的に行う販売支援活動。その他お客様の様々な悩みに対し、事務所の内外の人材その他を総動員し各種問題の解決にあたること。

常にお客様と話し込み、また帳簿上からもお客様が何を考えられているかを常に職員は考えお客様訪問時には「何かお困りのことはありませんか？」と尋ねるよう誓い合った。

二、一つひとつ確実に対処し、『筋肉質経営』の確立を行う。

我々は色々な取引先、官庁、金融機関等に

対し何かを依頼したとき、当然こうやってもらえるものだと思うことが一回で適時適確に対応してもらえることが少なく二度三度依頼してようやく期待した処理対応をしてもらえることが多い。時にはどうしてもらえませんか？

逆

に相手によっては、まさに適切にこちらの意向をしっかりとつかみ意向通りの対応をしても

逃がたい加減な対応はしないようにし、お客様の信頼を得る。

さらに、安易なセクト主義や、部下から見て自分は物解りの良い優しい上司でありたい、他部署や社外に対しても嫌われ者になりたくない、無用な摩擦は避けようといった低級な企業の本質を解っていない考え方からはなかなか改善が進まない。ここらも決しておろそかにせず一つ一つ良い方向に向けて原理原則に従って改善を進め、自己資本の厚い筋肉質経営を図りたいと思う。

三、迅速な『行動・実践』により、具体的な成果の達成

三つ目にこれを掲げた。あらゆることが兎に角遅い。知能知識レベルは、それなりの方が揃っているため書いたり話したりはできる。

しかし具体的に行動実践に移し成果を出す人はビクビクする程少ない。『知性と行動の選択は全く別物である。』と人生の師の一人である飯塚毅先生から教えていただいたがまさにその通りである。

日立クレジットの花房社長から、この変化の時代『早く』ではなく『速く』を意識し問題解決や変化に対応しなければいけないと教えていただいた。勉強することはとても大切である。沢山のことを知れば知る程良い判断ができる。しかし、知っただけでは何も変わらない。要はその知ったことを如何に『速く』行動に移すかである。この実践した部分だけ具体的な成果として表れることになる。こんな

事を今年のTAC Tグループのスローガンとして掲げた。どうか参考にしていただくと共に、我々に対して色々なご指導を賜われま

たら幸いである。

