

①人は誰でも失職したくない。失職という事実の前では、どんなに思いやりのある言葉もかすんでしまう。かなりの心理的損失を被る。また、人員削減は残った社員に大きな影響を与える。企業が解雇や人員削減を実施した際に、自分の意思に反して辞めていった元社員に示した態度や対応の度合いは、残った社員が自分たちは今後、どう扱われるかを予測する手掛かりとなる。その時の「手続きの公平さ」への認識は、その後の勤務態度や業績に大きな影響を及ぼすことになる。

②今回残った社員は、次回の人員削減で対象にならないようにしようと、仕事への意欲を持つとする。しか



③売上アップで景気停滞時のリストラ・雇用不安を防ぐ

強ければ強いほど良いお客様が集まる。繁盛店は「お客様を選択する」ことができるお店かもしれない。

を解消した。顧客満足とは、お客様のわがままをすべて聞くことではない。自社(店)のこだわりを決め、それを第一優先とし、それに賛同してくれる人にサービスや商品を提供する。こだわりの強ければ強いほど良いお客様が集まる。繁盛店は「お客様を選択する」ことができるお店かもしれない。

⑤企業(店舗)間の優劣を決めるのは、戦略の実行力

①どの企業も適切な戦略を選ぶ力は、



②目標とは「数値」と「達成期限」を明確にすることである。期限(締切り)が無い目標は目標とはいわない。

③夢(理想像)や目標・計画の差でもある。なぜなら、夢や目標・計画より上回る結果はあり得ない。

④企業の差とは



し、人員削減という極度の不安を持った社員は、意欲も失せ、会社を良くするよりも、自分自身を守ろうと走ってしまう。結果的に顧客満足の仕事より、自分を守る仕事に精力を注ぐことになる。

③人員削減が「手っ取り早い道」と認識している企業も多い。だが「会社は責任を持つて、社員を雇用条件に見合うようにしてくれる」と信じる社員は、一層仕事に励み、顧客満足を優先し、会社に貢献しようとする。リストラをしなくて済むように、日常の営業活動で売上強化を図ることが企業繁栄と社員の幸福につながる。

⑥能力と権力を混同しない。権力は行使するほど周囲を害する。能力は使うほど成果を上げられる。



⑦競争力の源泉は人(能力を発揮する環境を創る)。

⑧経営の要は人(人の育成には長期雇用が不可欠)。

⑨能力と権力を混同しない。権力は行使するほど周囲を害する。能力は使うほど成果を上げられる。

⑩それほど遜色はなく、それが差別化要因とはならない。

⑪企業間の優劣を決めるのは、戦略の実行力である。さらに、戦略が正しく実行され、結果に応じて対応が直ぐに実践できるかどうかである。

⑥現状打破・破壊

①企業は、新しいことへの挑戦と行動を忘れなければ、いつまでも若くある。社員の年齢でない(実行力の違いである)。

②衰退は現状への満足と安住から始まる(理想を失ったときに「老い」が来る)。

③問題や課題を先送りしない。

④改革(挑戦と行動)の遺伝子を新入社員に伝える(企業風土)。

⑤挑戦と行動で、現在までの信頼をさらに増し、継続する。

⑥当たり前のことを当たり前にやっていく(凡事徹底)。

⑦競争力の源泉は人(能力を発揮する環境を創る)。

⑧経営の要は人(人の育成には長期雇用が不可欠)。

⑨能力と権力を混同しない。権力は行使するほど周囲を害する。能力は使うほど成果を上げられる。

ぎふ専研レポート

売れるように売れば必ず売れる⑬

「企業や店舗の繁盛差」

中小企業診断士 大野 実雄

①過去の成功業種・企業に学ぶ(歴史は繰り返す)

売上不振は価格競争のせいとの、あきらめの声が聞かれる。だが、このような状況でも、千客万来で商売繁盛の企業や店舗もある。こうした元気印企業には、業種業態を問わず、売れる仕組みに関する共通点が見られる。

①その一つは、「常識破り」にある。既成概念や業界慣行にとらわれない

ユニークな発想、独自性を打ち出している。例えば、現在は常設であるコンビニエンス・ストアの休まない年中無休の24時間営業(1975年「セブン・イレブン」は、その最たるものである。当初(1号店・1974年)は7-11(16時間営業)でその当時は画期的であった。

②二つ目は、「経営のシステム化」にある。「常識破りの発想」が単なる思いつきや、一時しのぎのアイデアに止まることなく、継続していくためには、体制づくりが必要不可欠である。宅配便業界のコンピューターを駆使した情報システムの構築や物流システムの確立は、その手本ともいえる。1976年「ヤマト運輸」が宅配便開始。

③三つ目は、「基本に忠実」である。理屈も大切だが、「いらつしやいませ」「ありがとうございます」といった挨拶、店の清掃や、品質(鮮度)の良い商品の販売といった当たり前ともいえる、商売の基本の徹底にある。



②「待たす」を活かす商売

①超繁盛しているレストランだがランチ時は1時間〜2時間待ちにはざら

である。お客様を待たすのはよくないと言いが言う。現にどこの飲食店で待たされて腹が立った人も多いだろう。でもここは、待たすことを解消するために回転率を上げることがしなかった。このレストランは、女性客が9割で売りは「究極の景色」である。回転率を早めれば「究極の景色」を楽しみながら「ゆつくり食事」をするということができなくなる。

このお店は、「待たす」ことはしやうがないと考え「待たされても腹が立たない」ようにした。

1、お待ちのお客に携帯電話番号を聞き、席が空いたら電話する。

2、待つ間、近所で散策できる「手作りマップ」を渡し、時間を有効に使ってもらう。これで、待たすこと

おのじつお
大野 実雄
中小企業診断士・販売士



●プロフィール
メーカー、経営コンサルティングファームを経てオオノ経営労務事務所開設。「変化には変化でしか対応できない」を企業支援の基本としている。著書に「売れるように売れば必ず売れる」「働き方：生き方こころの軸」「勝つ企業」等がある。