

新年あけましておめでとうございます。

昨年、天皇陛下の退位が決まり、平成も残り少なくなりました。「平和に成る」という願いが込められていたようですが、とにかく平和でいる事が出来ています。国際情勢ではキナ臭いものが漂っていますが今年も平和であって欲しいと思います。 榎野

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「one for all、all for one」

右掲は、弊社の年賀状に描いた物です。「繁栄を共有」という目的に向かってスペース・シャトルが飛んで行く構図です。経営革新という本船にデザインとシステムを補助ブースターが付いているのです。弊社の「3つのエンジン」が相乗してスペース・シャトルのように上昇気流に乗せて目的に向かうという意味合いです。

中小零細企業のウイーク・ポイントは「決められない」と「形にできない」と「経過が見えない」の3つなのです。PDCAと言いますが、P(Plan:企画)が頭にありますが、これが決められないでは現場はバラバラになって行くのも仕方がない事なのです。「経営革新」としてV字回復のシナリオを描き、その「方針」の実践に「ツール」や「手順」を示す事が必要です。弊社は平成7年に船井総研客員経営コンサルタントの資格を得て独立創業し、本年で創業23年になります。「Faxちらし・3段活用マーケティング」を商品化して、「ちらしはお客様への手紙」という信条を貫いて来ました。この実践の為に、決めた事を「形」にする事が急務であり、それをデザインする社員を雇って来たのです。信条を込めたコンテンツをデザインして発信する事でレスポンスを得ると言うマーケティングなのです。

「形は心を動かす」という信念でおり、仮に、レスポンスが低い際にはイノベータ理論のように、レスポンスの10倍の人が心を動かしているという事で、実際に名簿の10%をテレ・マーケティングすると必ずと言ってよい程に関心を持ったが行動に移さなかった方がいらっしゃるのです。まさに、AIDMAのM(記憶)で留まりA(行動)に移さなかっただけなのです。このようにお客様の心に記憶されるように「input」を継続する事でお客様との関係性が強くなって行くのです。

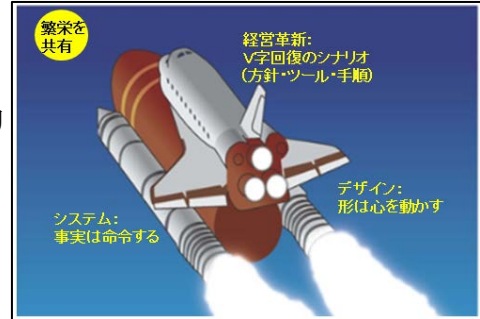
「all for one:万人は一つの目的の為に」

「one for all、all for one」という言葉は保険の相互扶助の精神を表す言葉として有名ですが、これを組織で使うと最後の「all for one」が「万人は一人の為に」として独り歩きして誤解を生じやすいのです。ある方がラグビーでは「一つの目的」と読み替えて、「ゴール」や「勝利」そして「優勝」などとしているそうです。一般のビジネスでは、日常の仕事に全力を尽くすのは当然として、その結果「どんな世界」になるかというビジョンを示す事になります。「一人の為に」と言うよりは「ビジョン」で組織の方向性を示すことで全員が同じ方向に向かう訳です。

ここでポイントになるのは、眼前の仕事を完遂するのは当然なのですが、ビジョンとして示された「方針」を同時並行で進めているか否かを客観的に見えるようにする事が大切です。当然、仕込みとしての活動もありますが、商品として示した物をどのように取組んでいるかを見るようにする必要があります。当社は「業績」=「実績」+「受注残」+「見込」+「気配」と公式化していますが、こんな話があるという気配案件を案件名として登録して、その案件への見積書作成が「見込」と定義しています。

「営業会議」は実績の追求だけではなく、「受注残」や「見込」と「気配」の状況確認も重要なのです。特に、「気配」は「こんな話があった」というだけなので疎かにされがちですが、営業の使命はこの「気配」を早くキャッチして提案見積りにステップアップする事なのです。これらを包括的に見えるようにシステム化して「案件進捗会議」を進めているのです。Doを包括的にシステムで捉えられるように「案件登録」から始まるようにしています。

「経営方針」+「デザイン」+「システム」の3要素で「お客様の繁栄」という目的に向かってシナジー効果を出すようにしているのが弊社のコンサルティングなのです。ワンストップで3要素をカバーするユニーク性でお客様に貢献しています。



ワンポイント・アドバイス

「one for all、all for one」は響きが新鮮ですが、「all for one」の解釈で大きく変わって来ます。一人ではなく一つの目的とする事でビジネスの世界で使いたいと思います。目的を夢と置き換えると月を目指すスペースシャトルのように遠いターゲットを狙うことになります。夢にはワクワクさせる魔力があります。他の人を巻き込める魔力を發揮したいと思います。

