

ニュースから考える



1月20日、アメリカ第45代大統領にトランプ氏が就任しました。就任演説では「アメリカファースト」を強調、アメリカ第一主義を鮮明にしております。

最近では似たような響きの「都民ファースト」という言葉も毎日ニューで流れていますが最近の指導者の仕事は投票権を持つ「国民や市民」の不満を解消する事のようにです。

さて、せっかくの機会なのでビジネスの成功者、トランプ氏から何か学び取りましょう。就任演説の内容はさて置き、トランプ氏は「容易な言葉」を「短いフレーズ」で繰り返す事に特徴があるようです。つまり、顧客(国民)の耳や記憶に残りやすいように話しているのです。

たとえばトランプ氏は「フォー ～ アメ ～ リカ」を繰り返し、特徴のある顔(髪型?)や円を描いた指先とともに私たちの目や耳に焼き付いています。人を惹きつける話術、これが成功の秘訣の一つなのかも知れません。同様に小池都知事も自身を応援した都議を「ファーストペンギン(注)」にたとえるなど、人々が興味を持つ話題でメディアを使って上手に話しかけます。

いずれにしても、大衆目線が受け入れられる世の中のようにです。

(注)「ペンギンは、鳥やけども、空は飛べない。しかし、大きな海を、素早く泳ぐことができる。そやけど、海の中は、危険がいっぱいや。どんな敵や、困難が待ち受けてるかも分からへん。そんな時に、海に、群れの中から一番先に飛び込む、勇気あるペンギンのことを『ファースト・ペンギン』というんです」(参照：NHK連続テレビ小説「あさが来た」)

1分でわかる業務カイゼン

お客様第一主義

ある調査によると、何らかの形で「お客様第一主義」か、それに近い言葉を「企業理念」として取り入れている日本の企業が7割以上のようにです(当事務所も例外ではありません…)。

しかし、消費者である私たちは「お客様第一主義」の看板に偽りがある企業が多いという事を実感しています。では、なぜ「お客様第一主義」が実行されないかを考えて見ましょう。

従業員が満足していない

顧客満足(CS)を従業員に求めているのに従業員満足(ES)に無関心な会社があります。最近の話題で多いのが「人がいないね～」という事です。そう考えると、今いる社員さんが退職しないよう従業員満足は重要な問題です。

「顧客満足」や「社会貢献」といった内容とともに、「社員の個性を生かす」「成長している実感を持つ



る会社」等といった従業員満足にかかわる内容を「企業理念」として掲げている企業も多いようです。しかし、実際にはお客様第一と同様、看板倒れに終わっている会社が多いのが実情でしょう。

従業員満足度が低いのに、顧客満足度を高める仕事が可能とは思えません。そう考えると「お客様第一主義」への第一歩は「従業員満足度を高める事」との結論になりそうです。

どうしたら「従業員満足」が高まる?

では、従業員にとっての満足とはどのようなものでしょうか。人の考えは千差万別で「給料が高い」

という金銭的な満足、「仕事にやりがいを感じる」という達成感が大切な人もいるでしょう…。または、「経営者の人柄」、「会社の将来性」、「ストレスのない人間関係」等々、人が求める満足はそれぞれです。

しかし、たとえば社員が家を購入している場合には会社に満足度が高いように感じます。それは、給料のみならず会社を信頼し長く勤め続ける意思がある事を示しています。



つまり、会社や経営者への信頼が高まると従業員満足が高まるのかもしれませんが。

そう考えると、「従業員満足」が低いのは経営者自身に責任があるとの答えになる

ようです。社員が長く勤めてくれる会社を目指したいですね…。

事務所からのお知らせ

会社の健康診断として経営分析を行っていますので担当者にお尋ね下さい。また、お知り合いの経営者でお悩みの方がおられましたらお気軽にご相談ください。

今月の経営数値

：社員の持家率（従業員の会社への信頼度です）



今月のことば

楽な道はない。

しかし、心から好きなことをしていれば、それほど苦労は感じないはずだ

ドナルド・トランプ

編集後記：

わが家で数十年ぶりに熱帯魚を飼う事にしました。水草やネオンテトラ 20 匹などが泳ぐ小さな水槽を眺め癒しの時間を持つはずでしたが…水質を調整しないで熱帯魚を水槽に移すとの暴挙の結果、毎日少しずつ仲間が減って行き数日で半分以下となってしまいました…。

過酷な環境を生き残った熱帯魚の姿を見て「何事も準備期間が大切」との教訓を得ました。仕事に限らず準備は大切ですね…。ちなみに、水質が落ち着いたので今は元気に泳いでいます。(寿)

当事務所のお客様の最近の黒字決算割合（TKCが証明するデータを使用しています）

最近1年間：94.1%

（国税局の発表によると法人の黒字割合は33.6%（26年4月～27年3月）です）