

## ニュースから考える

平成も終わり、新しい令和が始まりました。元号は日本独特の文化なので西暦に統一すべきとの意見もあるようです。

しかし、「西暦というものが、ずっと(続く一冊の)本の『ページ数』だとすれば、元号というのは日本だけが持っている『章』。その章があるから(時代の)切り替えができますよね」とのタモリさんの解説に共感の



声が溢れています。さすが言葉の達人は違います。

さて、新しい時代の幕が上がった早々、北海道に明るい話題です。元ライ

ブドア社長で実業家の堀江貴文さんが出資する宇

宙ベンチャー企業の小型ロケット「MOMO」3号機が5月4日大樹町から打ち上げられ民間単独のロケットとしては国内初めて高度100キロの宇宙空間に到達しました。さすがいまだに元時代の寵児は目の付け所が違ふとこれまた感心してしまいます。

お金に制約のある私たちには壮大なスケールの新しい事業は思い浮かびません。せいぜいお金がかからない「得意な〇〇がなんとか商売にならないかな～」と考えるのが関の山です。

いわゆる「ホリエモンロケット」は2回の失敗を経て今回の成功を掴みました。しかし、商売を考えた場合2回の失敗は致命症となります。今回は失敗しないをテーマに考えて行きましょう！

## 1分でわかる業務カイゼン

「美味しいラーメン」は作らない

これはある繁盛店のラーメン店の店主Aさんが語った言葉です。このお店は雑誌や食レポサイトで常に上位、「多くの人が美味しいと評価」するからこそ有名店なのでは？と疑問に思っていますが良く聞くとなにか秘密があるようです。



(注) 美味しそうですがAさんのラーメンではありません

さて、その前に札幌ラーメン(裏)情報をご紹介します。「札幌では毎年、新たに200店ラーメン屋が開業し、200店が閉店する」と複数の業界(ラーメン)人から聞きました。つまり、言い方を変えたらラーメン屋で起業した人のうち毎年200名が事業で失敗しているのです。閉店(廃業)とはその人やその

家族が路頭に迷う事を意味します。そのぐらい、事業の失敗は人生を左右します。

一方、新規開店早々から行列ができる光景をたまに目にします。最近流行の「街プラ番組」で取り上げられれば、ほとんどのお店で同じ現象が起こります。しかし多くの場合、残念ながら数か月も効果は続きません。そういった現象はラーメン店に限らず、皆さんもご覧になった事が多いのではないのでしょうか。

ここにAさんが言う「美味しいラーメン」を提供するから成功するのではないとの秘密があるようです。

「期待値」を上げない

では、先ほどAさんが語った繁盛店として持続出来ている秘密をご紹介します。

Aさん曰く「美味しいラーメンを作るのは簡単！」でも飽きるでしょう。「3世代でやって来て喜ばれるラーメン」これが自分のラーメンだと言うのです。もちろんAさんのラーメンは一般的には美味しいものです。しかし、Aさんは美味しすぎない事が重要と言います。

### Aさんのシンプルな塩ラーメン



おじいちゃんやお孫さんに「今日何食べたい?」と聞いた時にAに行きたい・と言ってくれるリピートを増やす。これがAさん成功の秘訣です。特定の誰かにとって「とんでもなく美味しいラーメン」では

なく家族みんなが「美味しいね～」といて楽しめるラーメンがAさんの狙いです。

お客さんの「期待値を上げすぎない」これは別の経営者Bさんが語った言葉です。テレビ番組で取り上げられ「すごく美味しそう～」と楽しみして行ってみ

た・しかし期待ほどではなかった・けっして不味くないのにBさんの言う「期待値がとんでもなく上がりすぎた」事による失敗です。

事業で失敗しないため過剰な品質でお客様に「飽きられない」、本来の実力以上にお客様の「期待値を上げすぎない」この2点が今月の教訓です。

品質が低いのはそもそもスタートラインには立てませんので問題外です。持続可能な高いレベルでお客様に喜んでもらえる品質はどこなのか、そこを見極められる事が大切で、これは飲食業に限らず全ての商売の成功の秘訣のように思います。

さて、先ほどのAさんですがゴルフも短時間で上達、遊びも仕事も熱心に研究する勉強家です。まぐれで成功する事があっても持続しません。真剣に自分の仕事の将来を考えたいですね!

## 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。

今月の経営のヒント : ひとの好みは「千差万別」



## 今月のことば

顧客満足を得る活動を行うのは従業員です。その従業員が不満だらけだと顧客満足が得られるはずがありません。しかし、従業員を甘やかし満足を得るために給料や休暇ばかり増やしては企業はもちません。

また、顧客満足を得るために赤字で販売したり過剰なサービスばかりしていると従業員は働きがいを感じません。目の前の企業収益のみを重視しすぎると顧客満足も従業員満足も疎かになります。このように顧客満足と社員満足(従業員満足)と企業満足(収益)とは相互に矛盾なく一体化させなければならないのです。そう簡単に解くことはできない方程式ですがこれを解いたときに顧客満足への歯車は回転します

(ランチェスター)

### 編集後記:

社名に「令和」がはいっている企業は4月1日現在0社でしたが・商工リサーチの調査によるとたった10日で30社ほども誕生したそうです。さらに中国がすごい・。「令和」の名前がすでに1300件近く商標登録申請がなされているようです。社名や商品名を変える事が良い事かどうかは分かりませんが・現状を変えず過去にしがみついている事は良い事ではありません。

「元号というのは日本だけが持っている『章』。その章があるから(時代の)切り替えができますよね」との言葉が耳に残ります。さあ・新しい「章」のスタートです。

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 : 61.9%

(国税局の発表によると法人の黒字割合は33.2% (28年4月~29年3月)です)