

ニュースから考える

iPad で何気なく「西区・手稲区のおすすめスイーツ」の特集を眺めていると、「ていね山モンブラン」という大福を発見！。自他とも認める「あんこ通」の妻に話すと「食べたい～」と言うので休日に西区までドライブ…。



カーナビ頼りに近くまで行くと、「大福」の看板を発見・古びた店構えのお店に向かって数分後に帰ってきた妻は、「モンブラン大福はなかった・しかたなくほかのを買った・」と不満げです。「おかしいな～思いつつ」車を発進してすぐの2軒先にも大福の看板を発見・洒落た外装のお店の中を覗くと、目的のモンブランがショーケースに見えます・どうやら店を間違ったようです。

さて、この失敗・思わぬ結果を生みました。勘違で買ったお店の「大福」を一口たべた瞬間、妻は「あんこが美味しい～！」と大絶賛。ネットで調べてみると・偶然入ったお店は「元祖雷除志ん古」という店名で創業150年以上の歴史を持つ小樽にあった名店の流れをくむ和菓子屋さんでした。

明治の時代から続く製法で作ったあんこに妻は大満足し、お気に入りのお店となりました。まさに「失敗は成功のもと」、「禍を転じて福と為す」なのかわかりませんが・夫婦円満の休日となりました。明治・昭和・平成・令和と年月が変わっても基本がしっかりしているものは美味しい。

もちろん当初の目的だったモンブラン大福も美味しいお菓子でした…。

1分でわかる業務カイゼン

話題のコンビニ

毎朝、当事務所で課題図書の読み合わせをしており、今はセブンイレブンの育ての親、鈴木敏文さんの著書「商売の原点」を勉強しています。



コンビニは社会インフラとして認知され私たちの生活には不可欠なものとなっています。一方、数分圏内でのコンビニ乱立による経営難、長時間営業の問題などがネガティブなニュースが話題となっています。

しかし、コンビニの生みの親である鈴木氏によると基本がしっかりしていればライバルのみならず、同系列のコンビニにも負けなければと厳しい言葉を述べています。

コンビニ道を極める

鈴木氏によると、不採算店でオーナー（経営者）が変わっただけで業績が劇的に改善する事が数多

くあると言います。つまり、基本が出来ていない経営者の店はだめで、基本を守れる店は繁盛すると言う事なのでしょう。もちろん自分の業績を振り返って書いた本ですから成功例を抜粋したのかも知れません。しかし、今、業績が低迷している経営者にとってみれば興味深い話です。

柔道だと受け身、野球だとキャッチボールなど何事にも基本があり「〇〇道」を極めるというような言い方をします。鈴木さんの言葉こそ「コンビニ道」または「接客道」の基本なのかもしれません。

競合店より評価が低いと・・・

鈴木氏によると「競合店が増えるとなぜ売上が下がるか不思議でならない」と言い「売上が下がるのは、競合のせいではなく、お客様から見て比較できる物差しができた結果、その店が評価されなかったにすぎない・競合店よりこちらの質的レベルが高ければ一割も二割も売上が下がるという事は起らない」。つ

まり、基本をおろそかにした結果、競合店に売上を持って行かれたのだと断言しています。

セブンの基本とは・・・



さて、セブン-イレブンのホームページによると「品揃え」「鮮度管理」「クリンリネス」「フレンドリーサービス」を基本4原則と定めています。品揃えや鮮度はもちろん「クリンリネス(店内をいつも清潔な状態に保つこと)」、「フレンドリーサービス(お客さまに気持ちを込めて接客すること)」はコンビニのみならずどの会社でも大事な事です。

私も・・・仕事中などを除き、帰り道に数件あるコンビニのうちいつも同じコンビニにたちよります。品揃え、

店員やお店の雰囲気など他店よりなにか良い点があるのでしょうか・・・。

自社に当てはめて考える・・・

たとえば、会社の前はいつもゴミだらけ、雑草が生えている玄関、不愛想でだらしない服装の社員にお客様は好印象をもつでしょうか？その点を見逃しているから業績が低迷しているのかもしれませんが。

もちろん、すべての会社には様々な問題があり、経営者はどこから手を付けようかと悩むところですが・・・「クリンリネス」「フレンドリーサービス」の二つに関してはお金がかかりません。低迷して悩んでいる会社はまず実行してみましょう。

何かを変える第一歩として基本を見つめ直す。業種、業界によって基本は当然異なるでしょうが・・・好感度なくして業績アップはありません。

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 : 基本を見つめ直す



今月のことば

人を使うには、ほめて使う、叱って使う、批判して使うなどいろいろあるが、ほめて使う人が概して成功している。

(松下幸之助)

編集後記:

7月末から暑い日が続いています。冷夏より、暑い夏の方が景気は良くなると言われていますが・・・その景気に最も影響を及ぼすと思われる消費税増税がいよいよ10月と迫ってきました。

最近各企業に「消費税の軽減税率制度に対応した経理・申告ガイド」が届き始めています。増税に伴う税率区分の必要性が書かれています。経理上の実際の取扱いについては当事務所の担当者が説明させていただきますのでご安心下さい。

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: 72.2%

(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)