

税理士のひとりごと

新年、明けましておめでとうございます。本年も宜しくお願いいたします。

ご連絡が遅くなりましたが、昨年末、開業から12年間過ごした事務所より移転しました。旧事務所より信号を2つ程度移動し、電話・FAXは変更なしです。



また、急な事務所移転のため突貫での改装・設備の増設等の無理なお願いを聞いてくださったH建設様、繁忙期

の中、引越準備を手伝ってくれた職員、年度末のタイトなスケジュールを調整してくれたTKC等の協力業者の皆様のご尽力によりやっと業務が可能な状態になりました。

振り返ればちょうど12年前の12月に9件のお客様でのスタートした。創業時の思いを呼び起こし、皆様のためにどのような貢献が出来るかを職員一丸となって考えてまいりたいと思います。

これからも宜しくお願いいたします。

初心にかえる

初めての就職、独立開業等、人は多くの第一歩を経験しています。その時は一生懸命、仕事を覚えよう、お客様に理解して頂



こうと頑張ります、しかし、長年同じ仕事をしていると初心を忘れ、慣れ、手抜き、慢心等に気づかなくなるのは私を含め、

多くの人が陥る人間の性なのでしょう。

多くのフランチャイズ(FC)はその点を理解しているのでマニュアルで人間の行動を制御します。

大手コンビニの場合

例えば大手コンビニでは「基本4原則」というのがあり具体的には・・

1. 商品を常に新鮮な状態に保つこと
2. お客さまが求める商品を欲しいときに提供すること
3. 店内をいつも清潔な状態に保つこと
4. お客さまに気持ちを込めて接客すること

・・とHPで紹介され、「これらの4原則を忠実に実行し・・地域のお客さまに愛されるお店づくりを目指しています。」との事です。まさに理想的です・・。



嫌な感じ・・

私たちの生活に不可欠なコンビニですが自分の生活圏において、なぜか「寄るコンビニ」と、なぜか「避けるコンビニ」があると思います。

確かに、進行方向の反対はめんどくさい、遠くのお店に行くのも億劫と感ずるのは

合理的な行動です。しかし、非合理的に行動するのも人間です。

私の場合、職場から自宅までに6つのコンビニがありますが一番自宅に近いコンビニを避けます。例の基本4原則の「欠品が多い、接客態度」など複数の項目に問題がありそうです。

これはコンビニに限った事ではありません、どの商売であって油断していると同様の問題が発生します。他人ごとではなく、自分事としてお考え下さい。

良いコンビニ、良い会社

お客様に大手コンビニがあります。勿論、先ほどのコンビニではありません。そのオーナーは5店舗ほど同一地域で営業して



いますが業績等に大きな違いがあります。同じオーナーが管理しているのに不思議に思いませんか？

売上が良い店はアルバイトの定着率も良く、売上が少ない店はアルバイトの入替が激しいように感じます（年末調整の結果）。日本中で同じ商品、同じ店構えで営

業しているにも関わらずなぜこのような差が出るのでしょうか。

これは、ずばり店長（マネージャー）の差です。人の使い方を含めうまくお店を管理できている店長の店はFC本部の言う通り業績が良い。そうでない店長のお店は××という結果なのだとは感じていません。これは、コンビニに限らず様々な会社で同様の事例があると思います。

誰が初心にかえる？

さて、先ほどの避けたいコンビニですが、オーナーが店頭にいる際、特に不快な気分させられます。そうです・・・このコンビニに限らず、私を含めオーナー（経営者）が初心に帰るべきなのです。勿論、店長（経験豊富な社員）が問題となっている場合もあるでしょう。



つまり、経営者や幹部が惰性で仕事をこなし、社員の指導を怠っていたらお客様を不快にする組織（会社）となる危険性があります。

新年に際し、経営者や幹部の皆様が初心を思い出して頂けたら幸いです。

今月のことば

初心にかえる

室町時代に「能」の世界で活躍した世阿弥が残した文章から「初心」という言葉が生まれました。この世阿弥が言う「初心」は「芸を始めた頃の未熟さ」を意味しています。その未熟な時期に思い知った屈辱を忘れてしまうと、また未熟な頃の自分に戻ってしまうため、そうならないためにより一層精進することが大切だと説いています。

編集後記:

今シーズンの雪の降り方に苦情を言いたいのは私だけではないでしょう。その迷惑な雪ですが会社の前に積もっていたら良いイメージをお客様に与えません。

製造業で5Sという考えがあります。整理、整頓、清潔、清掃、躰。お客様への好感度アップの秘訣は地味な活動の積み重ねです(寿)。