

経営者への活きた言葉

松下幸之助のリーダーシップ「従いつつ導く」 谷口全平(PHP研究所客員)

1. 松下幸之助さんは、商売人にとって一番大切なことは愛されることであり、そのために他人様に奉仕しなければならぬと言っています。
何で奉仕するか。まずはいい商品。それから妥当な価格。さらにサービスです。
そして幸之助さんの言うサービスというのは、商品と価格以外の相手が喜ぶすべてのことです。
ですから、相手が喜ぶ言葉も一つのサービスだったという気がします。
2. 幸之助さんの「従いつつ導く」という言葉が好きでした。社員にやる気を持ってもらわないといけないわけですが、幸之助さんは社員の自主性を実にうまく引き出し、それに従いながら導いていたと思います。
例えば社員に「これをやろうと思うけど、君はどう思う？」と投げ掛ける。すると社員から、「それなら、ここをこうしたらどうですか」というふう意見が出てくる。
3. そうなれば主体は相手に移るわけです。自主的にやるのと人に言われてやるのではおもしろ味がまったく違ってきます。当然結果も違ってきます。幸之助さんのリーダーシップにはそういう特徴があったと思います。

(参考:「致知」2011年5月号)

経営者のための営業学

お客様と向かい合ったまま包装する 山田日登志(PEC産業教育センター所長)

1. 和菓子の「叶匠寿庵かのうしょうじゅあん」では、売るときサービスを少し変えた。
いちばん売っている人のちょっとした工夫、たとえばカウンターの向こうで後ろを向かずに、お客様と向かい合ったまま包装できるようにすれば対話が生まれる。そうした工夫をみんなが自分の店に応用していただければ、前年比40%も売り上げを伸ばす店長が出てくる。
2. お客様に満足してもらうためのコツを分かち合う。一人屋台ではないけど、ムダな動作もなくなってお客様の目を見て近くで話せる。作業しやすいよう部材や工具を周りに置いて、一人でやれるようにしていく。
多能工化をさらに進めた理想型が「一人屋台生産方式」です。

(参考:「週刊東洋経済」2011年2月12日号)