

## 経営者への活きた言葉

### 商品売って終わりではない 坂根 正弘(コマツ会長)

1. 日本経済の現状を分析すると、このデフレを引き起こしている根本原因には、三つの構造問題があり、第一に社会構造の問題。具体的には、労働生産性人口の減少をどうするのか。あるいは東京一極集中で地方が疲弊している状況をどう打開するのか、です。第二に、産業構造の問題。先進国の中で、日本ほど各業種にプレイヤー(参入企業)が多くて、過当競争を繰り広げている国はありません。第三は、政治・行政の問題。政局絡みで、一年ごとに総理がコロコロと代わり、重要な経済政策に政・官・民挙げて腰を据えて取り組むことができなかった。
2. 日本がこれまで欧米の商品を追い上げて、勝ち残った分野で、今度は新興国が追い上げられる立場になるのは宿命ともいえます。テレビなどの家電はその典型といえます。一方で自動車業界にはトヨタやGM、建設機械業界でいえば、キャタピラーという、先進国メーカーが未だに健在で、新興国メーカーを寄せ付けていない。
3. その差は何か。一言でいえば、商品の売買だけにとどまらない。バリューチェーンを広げるようなビジネスモデルがあるかどうかです。商品売って終わりでは、これからの時代は生き残れない。

(参考:「文藝春秋」2013年3月特別号)

## 経営者のための営業学

### サービス改善の原点は5S 石原 進(九州旅客鉄道会長)

1. 2002年に社長に就任してまず取り組んだのは、本業のサービス改善でした。もっとも特別なことをやったわけではありません。行っているのは、「整理」「整頓」「清掃」「清潔」「しつけ」の、いわゆる「5S運動」でした。駅のホームや構内だけでなく、事務室もこまめに清掃する。笑顔での挨拶を徹底する。
2. 会社を挙げて5Sのような活動を推進するには、トップの姿勢が大事です。「断固として取り組む」と方針を明確にして出すだけではダメです。多忙を極めていましたが、自ら社員に語りかけました。トップ自らの熱意を示すことが求められます。

(参考:「日経ビジネス」2013年2月11日号)