(有)西川経営オフィスサービス
中村会計
事務所便り
2012年3月28日（水）NO.243
地域から明るい未来を作ろう

「なぜ」を問う

自分の頭で「なぜ」を考えることを習慣にして、自発的に行動できる人がこれからの社会で最も必要となる人材になると思います。

サービス業は、お客様に満足してもらう現場の自己満足。自分でどうすべきか分かりにくいケースが多いためやる気がなかなか起きないという悪循環に陥ってしまいがちです。

まず喜んでもらいたいコミュニケーションの基本に、挨拶があります。

基本は何があっても「挨拶」が重要です。

お店のファンを増やすには、当たり前のことをきちんとする基本の徹底が重要です。価格以外の魅力ある店にする必要があります。

サービス業は、人が人を喜ばす仕事ですから「よかった」と思ってもらえるのは本質的な喜びです。

実行には失敗は付きものです。失敗と成功を繰り返して、自分で考え行動できるように人は成長してゆく。

なにが売りかと問われたら「人です」といえるくらいに成らなければ、いけないと思う。そもそも、商品に価格以外の魅力がどれだけあるか問われます。

人の成長なくして企業の成長はないと思います。

お客様から謙虚に学び、付加価値の高い商品を提供してゆく方針を仲間と共有できれば一歩前進です。

変化に対応

事業とは「市場活動」である。市場にはお客様と競合会社が存在する。競合会社とお客様を奪い合いするのが事業なのである。

市場の変化はめまぐるしい。お客様の要求はどんどん変わってゆく。

そのために、わが社の事業や商品は、市場とお客様の要求に合わなくなってゆく。

過去に於いて、優れた収益をあげた商品が次第に、ある場合には急速に収益力を失ってゆく。

当然のこととして、それらの変化に対応できなければ企業は破綻してしまう。

事業経営とは、変転する市場と顧客の要求を見極め、これに合わせてわが社をつくりかえることである。

ー一倉定の社長学・経営戦略よりー

生まれて怒る意味

生まれてきた意味は幸せになること。

しかし自分だけの幸せはない。

みんなが幸せでなければ自分の幸せもない。

生まれてきた意味は、みんなが幸せになること。

生まれてきた意味は、より大きな幸せを実現すること。

自分の役割は、みんなの幸せの実現。

何によってみんなの幸せに役立つか。

自分の役割を見つけること。

そして自分の役割を果たすこと。

怒ると力が強くなる。

本来の自分の力の、数十倍のパワーがでる。

生理学的にもアドレナリンが分泌され痛みを、緩和することが知られている。

アザラシの母親は子供を守るためにシロクマと戦う。

まったく勝負にならない、一撃で倒される。しかし怒りによって痛みを感じない。立ち直り再び戦う。目がつぶれようが、顔が砕けようが、何度も何度も向かっていく。

そして子供が逃げられるまで時間をかせぐ。

母親アザラシは動けなくなるまで戦う。

動けなくなったとき、すでにボロギレのようになっているだろう。

真の怒りは最後の切り札です。