

『企業の三極化』・・・今、企業は三極淘汰の時代を迎えている。

勝ち組 20%・・・社風は厳しいが増収傾向で従業員も高所得  
負け組 60%・・・甘いので減収傾向で従業員も低所得  
消滅組 20%・・・手遅れなので企業は倒産、従業員は失業

やる気のある従業員は、厳しくてもいいから確実に勝ち残り 所得も上がるビジョンを提示してくれと思っている。やる気のある出来る社員ほど、「勝ち組ビジョン」が見えなければ、ひそかに転職活動を始める。そして、やる気のない出来ない社員ほど、現状に妥協し企業にぶら下がる。  
人材流動化の時代とは、従業員自らがやる気と能力に相応しいところにシフトしていく時代のことだ。勝ち組に至る道筋をきちんと提示できる企業にとっては、優秀な人材を確保するまたとないチャンス時代だ。

### 勝ち組へのパスポート

勝ち組へのパスポートを発行してくれるのは「お客様」だけだ。  
いくら「我社は努力してます」といっても、お客様がノーといえばノーなのだ。  
「戦略の誤りは戦術では補えない」  
そのためには、わが社の「真のお客様」とはいったい誰なのか？  
その「真のお客様」のご要望に「真にお応えする」  
・・・決して、「答える」ではない！  
とはどういうことなのか？をじっくり考え抜いてみることだ。

勝ち組・・・いつ、どこで、誰に接しても「感動」を与えてくれる企業。お客様に、ここ以外が考えられないというファンにさせられる企業。

負け組・・・大体において「満足」は与えてくれる。しかし時々「不満足」も発生する。他に「感動」レベルが現れれば、すぐにそちらに乗り換える。

消滅組・・・昔から同じやり方をしていて、お客様の要望変化に対応してくれない。お客様を愛さない企業に、お客様がわざわざ足を向けることはない。

### チェックポイント

従業員に将来のビジョン・方向性を明確に伝えてますか？  
全社で、「真のお客様」に「何を提供するのか」社内で明確になっていますか？  
“真のお客様”のご要望に応じていく「しくみ」がありますか？

### 『感動経営のヒント』

感動レベルの満足度を味わった顧客は、  
「もう貴方でなければ、満足することはできない。」ものだよ。

もし、ご興味あれば、いつでもご連絡下さい。  
志高く、未来に向かって、価値を創造する  
未来創造志塾  
塾長 細川栄一