

『答えはシンプル』

・・・すべての答えは顧客にあり！

企業経営には、さまざまな問題がつきものだ。
売上の減少、利益の減少、営業マンの育成、クレームなどいろいろな問題が発生する。
100の問題あれば、100の処方箋が発生する。
でも、よくよく考えれば、原因があるから、結果があるように、原因はシンプルだ。

感動創造経営」の第一歩は、企業が繁栄するための答えを“すべて顧客に求める”ことから始まる。

わが社の売上 利益 社員の士気が低下しているのはすべて **お客様が不満足なためだ**と考えることから、局面の打開を図るといふことだ。

お客様第一主義

古来より商売の心得として「お客様第一主義」が掲げられてきた理由も、お店や会社の盛衰はすべてお客様の評価によって決まってきたという経験則に基づくものだ。

不況が長引き、企業が取巻く問題はますます複雑化しているように見えるが、わが社に収益をもたらさせてくださるのは、**お客様だけだ**という原点に還ってみることだ。
売上げ 利益の低下とは、わが社のお客様に対する必要度の低下に他ならない。

商売の原点に立ち還ろう！

売上や利益が上らないのは、
お客様が満足されていないからなんだ！

売上高 = 認知度
粗利高 = 満足度
営業利益 = 感謝度

チェックポイント

わが社では、問題点がシンプルに絞り込まれているだろうか？
企業盛衰の鍵はただ一点 **“お客様の満足度にあり”**という意識が全社員に浸透しているだろうか？
わが社では、問題の分析や対策を討議するときに、自社の都合ではなく、常にお客様の満足度が念頭におかれているだろうか？

『感動経営のヒント』

わが社には、問題はないんだよ！
もしあるとすれば、
お客様の要望に深く真剣に対応してないだけなんだよ。

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