

拝啓

皆様、あっという間に師走ですね。本格的に寒くなってきましたが、いかがお過ごしですか。ビジネス経営の最前線で頑張っておられる方の役に立つ情報となればと思います。喜んで頂ければ幸いです。

ちょっと役に立つ話

顧客に軸足を置き、新しい価値を創る。

給料は誰から、もらうものか？

「給料は誰からもらうものか？」

その時まで、私は「会社から」くらいにしか考えなかったのですが・・・

答えは「お客様からもらっているよ」

いまから 10 年前に、東洋冷蔵(株)からソニー生命(株)に転職して、一番先に「実感」した忘れられない思い出です。

この「感動新聞」は、私がソニー生命に転職してから、契約頂いたお客様とご紹介やご縁を頂いた方々に毎月発信していました。(現在はメールマガジン「経営のヒント」などの配信をしています) 毎月、約 500 ~ 700 名、印刷し、封書に入れて、記念切手を貼って出していました。封書の宛名を確認しながら、それぞれの出逢いの会ったことなどを思い出しながら、一人ひとりに感謝の気持ちを込めて、毎月毎月発送しておりました。

そんな、ある時のことです。

妻から「経費も、もったいないから、そんな手間暇掛かること止めたら...」

確かに、原稿を書くのにも時間が掛かるし、印刷するのに一日、封書に入れるのに 1 日と大変でした。経費も(切手代 80 円 + 封書・印刷代・紙代・インク代など 70 円)毎月 7 ~ 10 万円。

私はこの「給料は誰からもらうものか？」

これの言葉のお陰で、「この契約頂いたお客様たちがあるから今のお給料があるのだよ！」と確信を持って言えることが出来ました。

その事件以来、封書の宛名の一人ひとりに「感謝」の想いを乗せるように感動新聞を出すようにした思い出があります。

「何の為にこれを行っているのか？」常に振り返るように「目的思考」を持つことが大切です。

今後は、企業の「勝ち組み」と「負け組み」が鮮明になってきます。

「顧客が何を望んでいるか」を把握し、新しい価値を創造することが競争に勝ち残るカギではないでしょうか。

混迷期に問われるリーダーの役割

日本が直面している変化は明治維新後の激動期にも等しいものです。

2010 年までにはパラダイムシフトが完了するでしょう。

社会経済システムはもちろん、人の考えも意識も大きく変わってきます。

変化に追いつき、変化を受け入れ、変化に対応することが大事です。

注意すべきは「いつ・何が・どのように変わるのか」だけです。

企業は、チャンスがあるうちに変化の必要性を認め、自らを変えていくべきです。

混迷期はチャンスでもあり、リーダーの役割が問われます。

社員と共通の価値観を持つことが一番重要です。

そして目標を達成すれば、社員も恩恵を受けられる仕組みにするのです。

新しい価値の創造。

常識にはとらわれない人が新しい価値を創造します。

これから必要な人材は一人考え一人で行動できる人間です。

人間一人では何もできないというのは嘘です。やればできます。

勇気をもって行動しなければ何も生まれません。

顧客の視点・立場に立って、良いことをやれば、必ず消費者がついてきてくれ支持してくれます。