

経営のヒント89 最善から完璧を目指せ

なぜおいしいアイスクリームが売れないの？

「なぜおいしいアイスクリームが売れないの？」

こんな題名の本、おもしろいなど図書館で目に付き、読んでみました。

著者 シビル・チョウドリ 講談社 1200円

インド人、ASコンサルティンググループ会長。GEのシックスシグマなどを執筆した人物。

本の内容は、オーナーから「業績向上しなければ閉鎖する」と最後通告を受けたアイスクリーム製造会社の工場長なる人物が、あるメンターのアドバイスの元、会社を変革していく物語です。

……アメリカの著書にはこんなストーリーの本は多いですね。

なぜ、日本ではないのかな？

ベンチマークの歴史がないのか？

社内で研修のテキストに使用しないからニーズがないからなのか？

それはともかく 内容とポイントを解説します。

「儲けとは、結果にすぎない。優れたサービスの副産物である」

「上司が部下たちを大切にすればするほど、部下たちは客を大切にする」

結果ではなく、努力に意識を集中せよ」

会社をよくするには、LEOが鍵になる！

Listen(聴く)客の声をよく聴く

Enrich(価値を高める)製品やサービスを強化する

Optimize(最適化する)客が完全に満足するように強化する

この鍵の3つ目の最適化するがキーワードになります。

単なる「改善」ではなく、「最適化」

つまり どうすればいいか？

「完璧」をめざして努力するんだ。

「最善を尽くす」程度では足りない。「完璧」をめざして努力せよ。

そのためには、5つの心得がある。

第1に、失敗の代償を認識せよ。

第2に、初めから最良のやりかたをとれ。

第3に、細部まで注意を払え。

第4に、生産性への極度のこだわりを養え。

第5に、常に完璧をめざす熱意を部下全員に植え付けよ。

<経営のヒント>

小さな失敗が命取りになる。

細部の積み重ねが会社の質を高める。

神は細部に宿る。

興味がある方は是非とも、読んでみてください。一般社員向けの研修テキストには最適ですね。