

平成28年10月

名優は大根役者から生まれる

表題は劇団四季の浅利慶太氏の言葉です。浅利氏は役者さんが一流に在るかどうかが見抜くとき、その役者さんが芽が出なくて目立たなくて他人一信権古しているかどうかが見えています。そしてチャンスを与えて大きな失敗を一度や二度にせめてあきらめず、一生懸命権古をしいた。またチャンスを与えるのだからです。本当の名優と言われ人達はそのおこな苦勞と努力とあきらめなりの人の中からしか生まれないと言っています。つまりは天才子役として脚光を浴びた人で名優といわれた人を知りません。一流に在るには、コツコツと努力を積み重ねることが大切です。

古田土会計では、毎日のようにクレームや業務ミスの報告があります。お客様件数2,100件、社員数180名超です。比率としては決して多いわけではありませんが、お客様は迷惑をかけ、信頼を失なわせてしまったことに大変申し訳なく思っております。クレームが一番多いのが「報・連・相不足」です。社員に上司がいつも言う言葉「何故むと早く相談や報告しなかつたのか」部下はいつも同じように下を向って「すみません」の繰り返してです。マニュアルもあり、チェックリストがあり、お互いにチェックし合うルールに在るにしても一部の人間は守りません。そこで考えました。報・連・相は部下から上司にするのではなく、上司から部下にする。上司は部下に毎日仕事の進行状況お客様からの依頼や滞っている仕事の確認、そしてお客様に訪問するとき、日次決算書のことを重点に説明するのが、また何を提案するのか事前に確認し、翌日には、その結果を上司から部下に聞く。1日ではあるが10分くらいで十分です。上司が部下に毎日「しつこく、うるさく、細かく」聞けば、部下は根負けして、自分から報・連・相する習慣に在ります。大企業は、自分の出世や評価されたいために社内競争は、中企業では社内競争が少ないのが現実です。目標の競争が必要なのは、会社と個人が成長するためです。競争意識の少ない人を成長させるためには、上司が部下に「しつこく、うるさく、細かく」指導するのが必要です。それを上司から部下に「しつこく、うるさく、細かく」報・連・相を求めることです。報・連・相は、下から上への一方通行ではなく、又双向です。愛とは関心を持つことです。部下への愛は自分から声をかけることです。一番目に多いのが「提案が足りない」ということです。あるお客様からは、「さすが古田土会計という提案が一度もない」、「期待が大きいつい内容が伴っていない」、「計算屋に在っている情報の提供が少ない」、その他にもいろいろありました。人事労務を契約しているお客様からもありました。その反対にあるお客様からは、「会計事務所がここまでやってくれるのがすごい、本当に古田土会計さんに変わってよかった」とも言われました。古田土会計の社員がベテラン、中堅に図像なく、クレームと感謝の言葉をいれた方がきます。会社が提供するサービスの質は、できるだけ均一でなければ在りません。お客様に提案して喜ばれたり、感謝されたり、ありがとうと言ってもらった事例を全社員から集め、編集し、チェックリストにまとめることにしました。例えば古田土会計がやっている障がい者雇用の取り組みは、経済産業省の「新・ダイバシティ経営企業34夜」に今年選ばれました。人の多様性を認め、社員一人一人の自律性が高いというのが条件です。古田土会計の取り組みや金融、会計、相續事業承継、経営計画等いろいろあります。会計、人事担当者がお客様のお役に立つかと思ひ、不器用でも毎回一つでも提案してあげれば、実力もつき、お客様にも認められ、一流の会計人、人事コンサルタントに在ると信じています。

古田土 満