

平成30年7月

お客様の立場に立って考える

「アートたけし」の「奇跡体験アンビリバボー」という番組で「博多名物 かかし明太子」を開発した川原俊夫さんの人生がドラマとして紹介されました。川原さんは明太子の開発に10年の歳月を要し、徐々に売上げが上がるように存りましたが、大量生産は商品の質が落ちるということではしませんでした。販売委託も価格が上がるということではしませんでした。そのかわり、10年かけて開発した明太子の製法を仕入業者、同業者、料理屋さん等に公開しました。ただし最後の「かかし味」だけは教える存かたゆけです。教える存かた理由は、かかし味まで教えると明太子の味がどこも同じになってしまうので、各社が競いあって、独自の味を出せば、お客様は自分の好みに合う明太子を選べるので、お客様のために「かかし味」を教える存かたゆけです。私はこの話を聞いて感動しました。「かかし明太子が博多名物として日本中に知れわたるのは川原俊夫さんの高い志があったかゆです。平成29年1月の古田士会計グループの経営計画発表会では「株式会社のかくやの川原社長に基調講演をお願いしました。『かくや』さんは業界一の売上で経常利益の20%を博多どんたく等の地元のために寄付しているゆです。世のため、人のためにある商品を広めるためにはよいものを安く提供しなければなりません。昔、電車が普及したときに「カシオ」はまず世の中に普及させるために誰でも買える値段を設定し、最初は赤字でも、コスト削減の努力により黒字化させたゆです。

7月11日には古田士会計主催の異業種交流会が行なわれます。お客様大百科には、668社のお客様が情報を提供して下さいました。基調講演は中山匡さんで「失敗をゼロにする起業のハイブル」という本の中に「絶対失敗しないために最も重要なことは、勝てるマーケットを見つけないこと、勝てるマーケットとは、顧客が欲しいと言っているのに、欲しいものが提供されていないマーケットのこと。」とあります。私は「社でも多くの中小企業に「人を大切にする経営計画書」を作成してもらうことで社員と家族を幸せにする経営をしてもいいか」と思っています。しかし、一般に行なわれている経営計画のセグナーは高額なうえに、数字を指導できる補助者がほとんどついていない。参加者がこの話では「理念とかの方針書はすばらしいのだけど数字はほとんどわかんかった」という意見でした。経営方針書と数字のチェックがあってこそ経営計画書、方針書のみでも数字のみでも経営計画書とはいいません。何故数字のチェックが必要かといえは、「チェックとは、目標に対する実績の差異をとびえて、この差をつめることと定義され、不達成の対策を立てるためにチェックします。」目標というものは、我々が見た顧客の要求と、実際の顧客の要求との食い違いをあぶり出している。つまり顧客の要求に対する我々の見込み違いを意味している。（倉尾）古田士会計の経営計画書作成セグナーは、赤字会社の経営者でも参加できるように価格を可能な限り安くしました。お客様は9万円、お客様以外は12万円、人数を限定し、少人数にしました。10社限定です。必ず経営方針書と利益計画、販売計画を作成するという結果にコミットしました。特に数字は会計事務所の強みを生かして、参加企業の個々の会社を「社長の成績表」で財務分析し社長様に自社の財務内容を説明し理解してもらうたうえで、利益計画等を作成してもらうゆいで、お客様満足度がとても高く、3ヶ月先までは満員御礼です。是非とも社長様と後継者の2人で参加して頂きたいと思っております。経営者の想いは文書にしないと伝わりません。経営者の想いが経営方針書として文書化されていると後継者は安心して引き継ぎます。

古田士 満