平成22年5月分.

会社はお客様第一主義
社長は社員第一主義

私は中小企業の経営において社員と家族が一番大切であり、お客様は2番目であると考えていました。法政大学の坂本光司教授は、1番目が社員、2番目が仕入先、外注先、3番目がお客様であると「日本で一番大切にしたい会社」で言っています。しかし、中小企業では、全社員に社員が一番だと言うと、自分達の都合を優先させたり、お客様のことを真剣に考え行動しない社員もいます。お客様とのトラブル、クレームも社員優先の行動をとる上司もいます。もっとお客様のことを想って対応しろと言っても「社長うちは社員第一ですよね」と言う社員もいます。こういう現実に多くの中小企業経営者は社員第一主義をかかげ、お客様第一主義を方針に掲げています。4月24日に㈱タカヨシ様の50周年行事に招待されたときに高橋善義社長に「会社はお客様第一主義だが社長は社員第一主義だよ」と教えて頂き納得しました。会社とは社員です。社員は常にお客様第一主義で行動し、お客様に喜ばれ、感謝され、信頼される人間になり、お客様にとってなくてはならない存在にならなければなりません。社員の給与はその対価としてお客様から頂くものであって社長からではありません。しかし社長は社員第一主義を社員に言い続けなければなりません。社員に対しては一番大事なものは、社員とその家族である。2番目が外注先ですと、社長の言葉は社外ではなく、社内の社員に発するものなので、社長と社員はお客様に対して、お客様が一番大事で我社はお客様のお役に立つためにこういうビジョンで仕事をしていますと全社員でわかりやすく伝えます。社長は社内に対して社員と家族が大事と社員満足を高める経営をします。日本人は仕事は好きだが会社は嫌いだという本が出ています。しかし、会社は熱狂的な会社のファンを1人でも多くつくります。会社から大切にされている社員がお客様を大切にします。会社が嫌いな社員が一生懸命働くとしたらお金等の物欲のためであり自己中心的な仕事のしかたをしますから長期的には会社のためにならないのではないでしょうか。社員満足は社長ただ1人の想いで実現できます。しかし、お客様満足は社長1人では絶対できません。社員全員で実現すべきものです。ではどうすればできるか、それは経営方針書に社長の方針として、会社の未来像を書き、その中に社員の処遇として社員と家族も大事にする日本的経営をすると明記し、具体的に書くことではないでしょうか。経営計画書は誰のために作るものでしょうか。利益責任は社長1人ですが、実施責任は全社員にあります。全社員の実施のためにあるということは経営計画書は社内のもので外部用のものではないということです。ですから社長は経営計画書には社員第一主義を謳い、社員が会社を大好きになってもらうことではないでしょうか。社員が一番気にしているのは、社長が自分達のことをどう思ってくれているのかということです。社員が希望が持てない会社では社員が会社を嫌いになってしまいます。社長は社員が会社を好きになるよう努力をもとすべきです。

吉田土満