

アナログ経営がますます輝く時代へ (1)

『当たり前を高める』

昨今、ITの普及に伴い、あらゆる分野・業界で効率化が進んでいます。企業経営においても、人が行う機能に置き換わり、IT化・デジタル化が加速しています。だからこそ私は、人にしかできない『アナログな泥臭い経営』がますます輝く時代へ突入していくと考えています。

企業の使命は永続であり、そのために必要なのは『人』です。そこで働く人の心、情熱、想いで、その企業の良し悪しが決まります。そして、人から会社の文化、社風が生まれ、受け継がれ、永続へと繋がるのです。

そこで今回は、人が創る会社の文化の一例として『当たり前を高める』ということについて話します。まずは『当たり前』とは何を指すのか？そもそも出来て当たり前と言われている事は、世の中に沢山あり、会社の中にも多く存在します。仮に仕事の結果が出来て当たり前と

言われると、その業務に取り組む人はどういう気持ちでしょうか？やりがいを持っているでしょうか？世の中には、当たり前のことが出来ていない会社もあれば、当たり前のことが出来ているだけなのに、スゴイと言われている会社も存在します。何故そうなるのか？ひとつ言えることは『当たり前』の捉え方が違うからです。『当たり前＝並以下のこと』ではなく、『当たり前＝スゴイこと』だと捉えることで大きく違ってくるということです。

例えば、来社や電話の対応ひとつで、この会社はしっかりとした会社なのかどうか、皆さん自然と判断していませんか？来社や電話の対応をきちんとすることは、当たり前のことですが、その結果が与える影響には雲泥の差があります。スーパー営業マンのトーク以上のインパクトがあると言っても過言ではありません。そして、この当たり前を継続しなけ

れば意味がありません。だからこそ、『当たり前＝〇〇』この〇〇を何にするのかが非常に重要です。

当社でも上場企業の契約第一号は、女性社員の来社対応が決め手となった経験があります。商談の最後に顧客から「営業マンのサービス説明は念のために聞きましたが、最初に女性社員の来社対応を受けて、こんなに気持ちの良い笑顔と心のこもった対応をしている会社が提供しているサービスなら大丈夫だろうと、その時点で契約は、ほぼ決めていました」というお言葉を頂きました。来社対応という当たり前のことが、スゴイ結果を生んだのです。このように『当たり前を高める』ということは、中小零細企業でも、実績やネームバリューがない会社でも、誰でも実践可能なことであり、それにより大企業をも上回り、勝つことが出来るのです。



笠井 大祐

BCホールディングス株式会社
代表取締役社長

「賃料適正化サービス」のパイオニアであるビズキューブ・コンサルティングを2001年に創業。その後、2010年7月ホールディングス体制へ移行し、店舗経営に特化したコンサルティング会社として事業領域を広げ、現在は、コスト適正化事業、教育事業、人材サービス事業、マーケティング事業、不動産情報事業、海外進出・日本進出支援事業、店舗経営事業の7つのセグメントで日本、タイにおいて事業を展開。今後もグループの様々なサービスで積極的にサポートし、アジアのみならず世界のサービス業のトータルソリューションカンパニーを目指す。

<http://www.bc-holdings.co.jp/>