

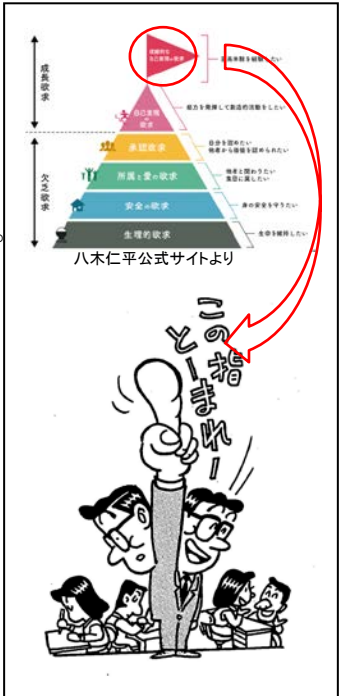
2023年の抱負

1. 2023年の初夢

右掲は830号(12月10日号)でご紹介した「自己実現」の構図です。上図は有名なマズローの欲求5段階説で、自己実現のビジョンを描いて旗を掲げる事がポイントです。このビジョンを他者に分かるように展開するのが「この指、とーまれ！」の図です。この図では見事に他者にソップを向かれています、そのようにならないように平素の活動が重要になります。私自身はサラリーマン時代から毎朝他の方々とは会話するようにしています。目標管理では1on1と言いますが1onNの会話を継続(on)する事で想いを共有化するようにしています。人間関係なので響き方が違いますが、理解度という面では十分に浸透していると考えています。

しかし、重要なのは行動化する事です。「想い」をブレイクダウンして着手しやすい事から始めるようにしています。「誰でも出来る」がキーで、成果が出易い形に噛み砕いて「やってみせ、言ってきかせて・・・」という山本五十六元帥の格言のように一緒になってロールモデルを育成する方式です。これは社内に限らず、社外つまりお客様でも同じ事です。人間関係が築ける事が重要なので会話するように心がけています。

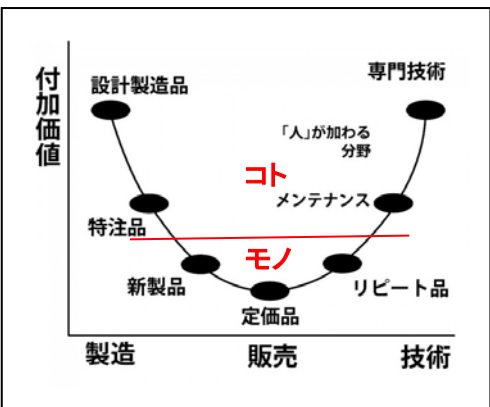
このようにして、お客様も繁栄し弊社も繁栄する‘win-win’の関係を築き関係性を深めるようにしています。この成果がシステムの面で本年次々と花開く予定です。インボイス制度と電子帳票化の制度に間に合わせる事が出来たのです。この他、EDIデータと連動するRPA化のサブシステムでお客様の営業の生産性向上に貢献できて喜ばれています。



2. 維持と拡大

前項のマズローの欲求5段階説でもあったように維持だけでは「生理的欲求」「安全の欲求」「帰属の欲求」「承認の欲求」の4段階をうろつくだけです。集団に属して「安全」と「生理」の両面をクリアして同僚たちと仲良くしたいという「帰属の欲求」が第一課題です。それが満たされれば自分の存在価値を認めて欲しい「承認の欲求」になりますが、何かで突出するというレベルではないのです。このような集団の中から「自己実現」を果たしたいという人が生まれると新しい価値へのチャレンジが始まり組織的な「勢い」と「流れ」が出来て全体的に成長するのです。

例えば、機械工具商様では右掲のU字曲線が構造的にあり、赤線で「モノ」の世界と「コト」の世界に分かれます。既存の工具関係のビジネスは「モノ」の世界で大手の通販が大量在庫でコスト優位を確立しコロナ禍で非接触期間に購買が現場から事務部門に代わり価格優位で調達先を変更しているのです。弊社のお客様では4割減になっており必然的に「モノ」から「コト」へシフトする流れになっています。「モノ」は価格競争だけなので社員には比較的楽な分野だが「コト」になると自分の存在が大きくなるのです。この分野へシフトすると決めても「お客様に仕掛ける人」と「お客様

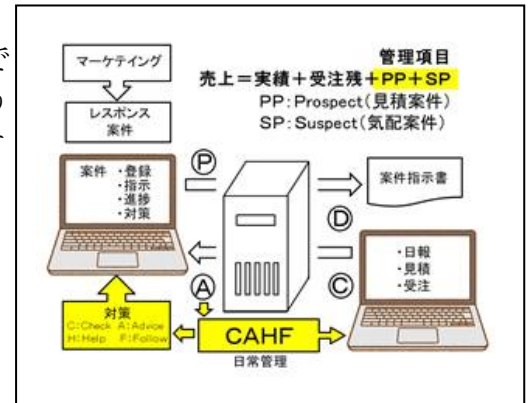


言うのを待つ人」に分かれます。前者はお客様に「声かけ」して「困り事」を聞き出して協力者との間で調整を何度も繰り返す必要がありますが、後者はお客様が言って来るのを待つタイプです。どちらも他社との相見積もりになります。価格競争に巻き込まれないのは前者の方です。つまり、お客様に「声掛け」のツールを用意して、その実践を見るのが大切です。

3. 「Do指示」でCAHF

右掲は筆者がサラリーマン時代に構築した「Do指示」という概念です。基本は**売上＝実績＋受注残＋PP＋SP**という式で表し、情報で変更可能な状態は**PPとSPの2段階**だけという考えです。マーケティングの結果レスポンスが生まれるのですが、これをSP(気配案件)と把握して「案件指示書」を営業に手渡すP⇒Dをシステム管理するのです。営業はアクションして報告するのでD⇒Cを上司がチェックする必要があります。しかし、往々にして単なる報告に終わっているのですが、この段階がポイントで即座に**次の行動**を指示して成果に近づけるのです。CAHF(点検・行動・支援・フォロー)支援で会話して「成果」を出し易くする支援です。この状況を活動をコンピュータでデータ管理するので、レスポンス⇒SP(気配案件)への率・①、SP⇒PP(見積提案)への率・②、PP⇒受注への率・③などが分析できて、各個人や管理者の意識や行動を客観的に**見える化**できるのです。

①は営業がレスポンスに対してお客様とコンタクトを取る段階ですが、商材について使用状況などを伺う事で時期や規模が分かるのです。この「訊き出し」のセンスがポイントでSPIN法やBABE法をOJTで訓練する必要があります。②の段階は「見積」ですが調達先によって変化するので営業個人任せではなく適切な調達先をアドバイスする事が課題です。③の段階は受注率という事になりますが、最後の「ひと粘り」が課題でNA(NextAction)指示と言いますが「もう一度、これを言って来い」と指示する事で勝率を上げるのです。単純ですがシステム管理で「Do指示」が出せるので漏れが無くなります。



4. 凡事一流

今年7月に満74才になります。若い心算でも年を重ねて高齢者の域になっています。昨年10月に大動脈瘤の手術を受け年末までリハビリ状態だったが、お陰様で元の状態の生活スタイルに近づいています。「凡事一流」という言葉がありますが、「凡事」つまり出来る事を徹底すれば「一流」になれるという事です。個人的には「運動」x「食事」x「社会」⇒「健康」と定義して、「運動」は毎日の自宅と事務所の往復の中で「街ジム」感覚を取り入れて6km/日で月に200kmを目標に、「食事」は健康の為に自炊、「社会」は毎朝喫茶店でモーニング仲間との会話から始まり、仕事や中小企業家同友会などの活動に参加して交流という3本柱で「健康」を維持しています。

「情報発信」という意味では、メルマガの「AMIニュース」と「MMQC通信」を毎週発信しています。昨年、入院中は「予約配信」機能で継続できました。お陰で「AMIニュース」は833号、「MMQC通信」は37号に、また、「近代中小企業」では、昨年3回、記事が採用されています。ブログ「障子を開けよ！外は広い」はカウンターが12万回を超えています。また、Facebookは昨年末から再開して毎日アップデートするようにしています。「社会貢献」では、休日に事務所をマンションの老人会に提供して「Cafeひまわり」を開催し、デイサービスがない休日の充実に役立っています。

このように、「継続は力なり」と言いますが「出来る事」を愚直に持続しています。基本は自宅と事務所の往復を「街ジム」感覚でウォーキングです。片道30分程度ですが、4つのコースがあり、氏神様に参拝、食品スーパー、百均、ATMなど途中で何か用事を済ませるようにしており、持続するには「目的」が重要という事を実感しています。年々、高齢化で体力が減退しますが、アンチエイジングとして「健康」＝「運動」x「食事」x「社会」の公式をベースに努力して行きたいと考えています。本年も「目指せ！百歳現役」を実践して行きます。

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> にあります！】