

2005年9月14日発行

ぱるす

四季の会・ユーザーズ・サービス

197号

発行人 浅沼 邦夫

仲秋の候、先生におかれましては益々御健勝のことと存じます。

自民党が大勝利した。その結果は小泉純一郎首相の「郵政民営化」の一点であった。単純、明快で、だれでも納得できる内容であった。経営にも小泉流が必要かも知れない。「やるべきときに鬼神のような気持ちで臨まないといけない」。その手法は「リーダーシップとして学ぶべき点が多い」ようです。会計事務所は所長先生次第。理念は大事で、「何を、いかに、どうする」かです。基軸。ブレない。生命線を持つ。本業に徹することが何より大事です。

有名なN先生が都会でDM等々を流している。「顧問料1万円の時代がやってくる」「時代の流れは変えられない。だから、やり方を変える！」そして、「1万円時代に対応できる事務所体制創り」とか「所内の生産性を倍増させる」「付加価値サービスで収益構造強化」等々。それに共鳴する人もいます。私は考えてみると、日本は2つの国の連合国家です。「東京」と「地方」という2つの国です。お客様の質も量も全くちがう。業種、業態は変化していてもお客様は高度成長の如く、ダイナミックに成長しているのです。「お客様へのニーズ、手法を変えれば」チャンスはいくらでもある。お客様に目を向けることができる。うらやましい限りです。「1万円でもOK」「5万円でもOK」手法さえ出来れば何でも可能かも知れません。

地方では全くちがう。開業、独立、創業などの「コトバ」は少ない。エリアが小さいし、人口も変化なし。既存のお客様を大事にする、安ければいいではない。新規拡大は大事である。情報は口コミですぐに流れる。「1万円の事務所体制を創る」としたら「既存のお客様の顧問料、決算料」をど

うする。自分の首を締める。地方では都会とはちがう、何かがあるのです。地方こそ、本業に徹することです。「商品力」に磨きをかけていく。月次を大事に！決算こそ最大のビジネスチャンス。地方では「口コミを呼ぶ、仕組みづくり」が、よき会計事務所を形成することが大事のようです。

ヘルトフエルの法則

「減ると増える」「増えると減る」。今日の競争経済社会の大転換の時代での見方は、この法則で見るのが重要のようです。何ごととも前向きに積極的にです。何かヘルと、何かフエル。減る方ばかり見ては次のことが見えない。何か減れば必ずそれに代わる何かが増えていくのです。

過去のフレームばかりで見ていると、パイが小さくなった。ターゲットが減った。お客様が大きく変化したのです。私どもの「群馬・栃木の両毛圏」は小零細の下請企業が非常に多い。大手電気メーカーや、自動車メーカーの海外進出や縮小などが進んでいる。「日本の製造業の縮図」の地域です。「足利銀行」の倒産もあり、小売店街、飲食店街が疲弊し、廃業倒産も多くなった。私どもは「お客様の利益を守るために」を真剣に行って来た。「全方位型」の新規拡大戦略を行った。地方の宿命かも知れない。これは日本全国各地にも同じ状況を見ることがあります。

何もしなければお客様が減り続けることになる。新たな未来の「フエル」増える、のマーケット（お客様）に目を向ける。お客様は逆転し、逆流しはじめています。大事なことは、他との差別化をする。よき「商品」をもつことです。他とのちがいが何よりも大事です。

お客様は「価値あるもの」を選ぼうとする意識と行動が増える。より優れたサービスの選択肢を得たいという要請が増える。減るほうばかり過去の視点で見ればダメである。増えるイコール伸びる力を「他とのちがい」で伸びるのである。「ヘルトフエルの法則」でトライすることが成功するのです。圧倒的にフエル。「ヘル・イコール・フエル」フエル、増える、を発見する。そこにチャレンジする。フエルに向けて、コトを起こす。価値観の世代交替は「ヘルトフエルの法則」の波に乗ってやってくるのです。現在のお客様の変化を観察してみよう。必ずフエルことが見えてくるのです。その答えは必ず、お客様の变化とニーズが教えてくれているのです。

「顧問料が減ったら付加価値を増やすこと」「お客様が減ったら新しいお客様を増やすこと」。「ヘルトフエルの法則」を会計事務所に入れることです。「決算診断」は益々重要になります。11月に御案内いたします、ユーザー所長先生が「目からウロコ」のようなシステムで御提供いたします。

「5Sの徹底」が会計事務所を変える

コスト意識は全員の使命だ。必要なのは、仕事のやり方そのものの見直しである。「時間は資産」であると思え！仕事の初めと終わり、で、「けじめ」がわかる。生産性を上げるためには、仕事の種類を問わず、十分な段取りが必要である。

「段取り八分」と言われる。場当たりの仕事を進めてばかりでは成果は上がらない。段取りの悪さの原因は、ほとんどが時間に対する問題意識の欠如である。休日が多くなった。時間は貴重な「資産」である。誰にでも平等に与えられた一日24時間の資産。有効に使うか否かで人生も仕事も成功するかどうかが決まるのです。

はお客様第一主義。常にお客様に向かっている。仕事は誰のためにするのか！お客様が の商品やサービスを買ってくれている。我々の思い違いで、顧客満足が顧客不満足に変わってしまうこともある。「もの足りなさ」「コミュニケーション不足」。一寸の時間で、思い違いで、失ってしまうと大変になる。仕事はすべてお客様のためにするものだ。

全社員が5Sを実践し、続けることができれば、社員一人ひとりの能力が磨かれ、 が強化される。5Sは会社で行ってこそ、利益につながる大きな成果を生み出すのだ。 のマーケティングも「既存のお客様に、満足を与え、かつ目標を達成するための の組織行動です」。見込み客も大事です。しかし、既存のお客様を大事にする。「お客様の大きな池」に防波堤をつくって台風や地震があっても、逃げられないようにしておくことです。

「整理、整頓、清掃、清潔」こそ普段の中でよき習慣化することです。我々にとって大事なことは人間力、ルールを守っているか？「躰」です。トップ以下全社員のことです。「ふだん」から守っていれば、「いざというときに困らない」。規則には意味がある。「規則に盛り込まれた意図を考えて行動しよう」。社員が最低限やらなければならないこと。会社にはさまざまなルールがある。

「その場で会計・決算診断」。 の理念の実践であり、会計のルールである。「社長や奥様との対話。 が社長に提案できることを、自分が理解と納得していれば、その場で全てが活用できる」。お互いに、改めてわざわざ時間をかけることもない。時間は資産である。「 は業務の基本動作をもう一度徹底してみる」ことが重要だ。これまでの「ノウハウを蓄積」し、「改善を重ねた結果」、「最適な方法」としてまとめられた基本動作である。「5Sの徹底」で会社が変わる。当たり前のことのできるの大きな強みである。