

2010年3月19日発行

ぶろす

四季の会・ユーザーズ・サービス

272号

発行人 浅沼 邦夫

拝啓 春暖の候、先生におかれましては益々ご活躍のことと存じます。

帝国ニュース3月を見ていたら、日本には「不思議な鳥」がいると！中国から見ると鴨に見える。アメリカから見るとチキンに見える。ヨーロッパから見ると阿呆鳥に見える。当の本人は「私は鳩だ」と言っている。しかし、日本人にはどうもサギに見えたり、金色に輝くカナリアにも見える。口の悪い日本人は、あれはオウムではないか！いや！あれはガンだと言う人もいる。これはジョークです。今の日本の政治でよく出来すぎていて、不思議な鳥が飛んでいる国に、生きていてを考えると、背筋が寒くなってきます。

この個人確定申告を所長先生どうでしたか！昨年よりも件数も減り、所得税が減少傾向みたいな感じがしましたか？！こんなお客様の状況をみると、会計事務所にとって新規顧客獲得こそ「お客様を増やす近道」を考えなければと思いました。

お客様を増やす近道を知る

厳しい時代こそ差が出てくるものです。新規客も大事ですが、それ以上に大事なことは固定客です。お客様はよほどでない、新しい店には行かないです。馴染みの店に行きます。固定客にとって、「納得した店」になることが重要です。そのため理念と経営、「ブレない経営」をしていくことです。どのお店でも、会計事務所でも全く同じです。基本を大切にすることです。

また、新しいことをするより、「違うこと」をすることです。一般的に商売の成功する近道は、他人の手垢がついていない「新しいこと」をすることだとよく言われます。会計事務所が「新しいこと」があるのか！ニューサービスでは往々にしてあるんで

す？！

たとえ他人と同じ土俵でも、「違うこと」をすることが大事です。固定客をいかにして獲得していくかです。「ファンを増やすには、基本的な価値を高めるしかない」と思うのです。商品力、サービス力、ブランド力、それを磨き、常にお客様へ向けて発信し続けることで、お客様を引き寄せることができるのです。競争が厳しい時、お客様を囲い込みできる仕組みを持ち、魅力で地道に磨き上げることが、お客様を増やす近道になるのです。

私は「決算こそ会計事務所にとって最大のビジネスチャンス」こそ理念だと思っています。決算をしない会社はないし、決算をしない会計事務所もないのです。お客様は諸々の問題を抱えている。困っているのです。お客様を支援するために、待ちの姿勢でなく、積極的に対話することです。「話し込み」こそ他の会計事務所との「差別化」「ちがひ」になっていくのです。同じ仕事でも、同じ決算をするにも、税務署や銀行に出すための決算書だけでなく、経営者がしっかりと立ち止まって、我が社の現状を知ることが何よりも大事なのです。

「決算診断」こそ、はじめての経営者に向かって、あなたの会社は健康ですか！質問しやすいコトバです。健康な会社とは、「無理なく存続できる会社」のことです。企業にとって大事なことは、「利益も大事、それ以上に存続こそ大事」なことです。存続が危ぶまれる会社こそ「病氣」を持っているのと同じです。それを診断するのが「決算診断」であり、社長が立ち止まって、我が社の未来に備えていくのです。

ハインリッヒの法則、「1:29:300」の法則とも呼ばれ、1つの重大事故の背景には29の軽傷事故があり、その背景には300の従業員が感じる「ヒヤリハット」があるというものです。「会社の存続」こそ目的です。現在のトヨタもリコールで会社の存続が危ぶまれている。顧客心理を読めず不信拡大になってしまっているのです。

会計事務所は何もしなかったら、「顧問料・決算料の減額」「お客様の解約」が出てきます。正にハインリッヒの法則です。そのためにも「仕事力・顧客満足」が今こそ重要です。魅力ある会計事務所。地道に磨き上げていく付加価値と新規拡大こそ、近道かも知れません。

遺伝子が教える勝つ経営

感動は人を変える。笑いは人を潤す。夢は人を豊かにする。そして感動し、笑い、夢を抱くことができるのは、人間だけである。（「小さな人生論」致知より）

経営資源は「人・物・カネ」と言われますが、中心はやはり「人」にあって「企業は人なり」「経営は人なり」と言えます。この「人」ととことん突き詰めていくと、筑

波大学名誉教授 村上和雄先生の「遺伝子が教える勝つ経営の法則」にたどり着くのです。「人間の基本は、遺伝子にある」遺伝子経営学という考え方もあり得るのではないでしょうか。遺伝子経営こそ、混迷の今日に必要とされる新しい経営かも知れません。

「親から子へ遺伝」「高血圧を起こす遺伝子」「ガンを引き起こすガン遺伝子」それぞれに働きを持っています。経営者にこそ聞き逃すことのできない遺伝子の働きです。「強く願えば、大きな夢でも叶うこと」ができる。「心の遺伝子」の研究において得られた成果です。遺伝子のほとんどが眠っている。本当に働いているのは2%です。

「遺伝子スイッチのオン・オフ」と表現されます。寝ている良い遺伝子、例えば、才能のある遺伝子のスイッチを「オン」にする。起きていて悪い遺伝子、例えばガンになる遺伝子のスイッチを「オフ」にすることができれば、ガン発症の可能性は何倍にもなります。

「だめ思考」を追い出し、ものごとを常に良い方向へと考える。「人間の持つ偉大な可能性を開花させるには、眠っている遺伝子を目覚めさせなければならない」遺伝子経営です。その人の生き方や考え方、「心・思・志」といったものは、遺伝子スイッチのオン・オフに関係しているのです。「祈り」とか「思い」。ずっと思い続けることは、よい遺伝子がオンになる。強い願望（現実でありブレないこと）を持った戦国の武将や、卓越した経営者は、自分の心にその実現を念じていました。

競争が著しい今日では、新しい価値を追求しなければ生き残れなくなってきている。経営理念を明確に掲げ、「相手の立場に立って考え行動する」ことを原点にして、歩み続けること、立ち止まらないことです。「歩」という字は、「止」まるのが「少」ないと書きますが、立ち止まらない人、歩み続ける習慣が企業に根づくこと。新しい価値は、相手の立場（顧客満足）に立って考え行動すれば、自然に良くなるのです。

リーダーの役割は、現場に「生き生きした生命」を与えることです。人のモチベーションを高めるために「感動させること」です。感動すれば、遺伝子がオンになるから、能力開発に大きな効果が期待できる。人には感動したいと言う願いがあって、憧れの人に会うと感動する。遺伝子はオンになるのです。価値観の高い人との出会いが自分を高めていく遺伝子のオンです。

「感動」という言葉があっても「知動」という言葉がない。知識では人は動かない。人が本当に動くには、感じないとだめです。「感動する」ということは、良い遺伝子をオンにするポイントです。「動機付け」・志気・チームワーク・コミュニケーション・リーダーシップ。こうした取り組みが、遺伝子スイッチのオンによって豊かな内容になっていくのです。