

6年8月会長通信

古田土会計古田土満会長が勲章を受章しました。その記念講演を聞いて考え込みました。古田土会計は特別なことをしていません。肅々と世の為人の為に通常の業務を展開しました。ほとんどの叙勲は政界関係などですが、会計業界にて受賞したのは古田土会計が初めてだそうです。調べてみると古田土会計9期目の売上が1億5000万、利益370万だったそうです。ほづみも9期目1億3500万と約10年くらい前まではほづみとほぼ同じ様な成長をしていました。それがこの数年一気に2倍以上に離され、従業員の数も、経常利益も圧倒的に差がついてしまいました。記念講演で古田土満はこの様に話しています。

財務・マーケティング・イノベーションの3つが経営、経営は顧客の創造、中期計画が重要、時代に合う経営を、売上を増加させて粗利を多くするのが経営者の仕事、商品サービスを作るのが経営者の仕事、マーケティングとイノベーションが経営者の仕事と言っています。

何が違うのかと言えば経営力の差です。古田土会計に比べて私たちの経営力はまだまだ不足しています。

私たちは既存の事業を更に改善工夫し新たな顧客を創造しなければなりません。ダスキン業務用マットはまだまだ伸びしろがあります。空気清浄機もお客様への貢献が不足しています。エコライフ事業加湿器、ストリーマー、フィーノ等はほとんど市場に浸透していません。今回メンテナンスオンリーサービスを開始しましたが、これも大きく成長する要素を含んでいます。今回最も言いたいのは、業務用ケアです。先日ラインワークスに下記の文書を掲載しました。

「昨日アィムス ケア伊東店長より報告がありました。練馬吉永店長を中心にこの1~2年自動車教習所の加湿器営業を行なってきましたが、昨日世田谷自動車教習所より、エアコンお掃除22台+6台+抗菌コート101万円の注文が入りました。私たちは今まで業務用お掃除の営業をほとんど行なっておりません。法人成島さんはおすすめの時点では断られたそうです。しかし、そのことをお客様は覚えていて、お掃除本舗に頼んでいて不満を持っていた為少々高くてもダスキンに注文したそうです。このことから、私たちは宝の山の中にいます。お客様の喜びが宝の山の中に眠っています。是非業務用定期お掃除、コントラクトのお客さまへの情報、アプローチを圧倒的に増やしていきたいと思っています。宜しくお願い致します。」

私たちは今までほとんど業務用お掃除の営業を行っていませんでした。しかしよくよく考えてみると、おそらく注文の20%~30%のお客様は少々高くても信頼したところに頼みたいと思っています。ケアの営業は営業だけでは上手く行きません。またケアのみだけでも上手く行きません。営業とケアとタッグを組まなければお客様の創造は難しいです。経営は顧客の創造です。ケア業務用、特に大型案件は営業が主体にならなければ、本当の営業は出来ません。自動車学校のように業務用エアコン、業務用定期お掃除、コントラクトと各々種類は分かれていますが、今後株式会社ほづみの全てのお客様に「おそうじはどうなさっていますか」と声をかけたいと思います。また現在ダスキンの営業を行っていますが、全ての新規のお客様にお掃除の声掛けを行いたいと思います。レンタルのお客様1万数千件、新規のお客様へアプローチの声かけ、見積書の提出を行いたいと思います。私たちには宝の山が眠っています。

この宝の山を掘り起こすだけでお客様の喜びを大きくすることが出来ます。

全ての店舗でケアとタッグを組み、営業が出来る体制を整えたと思います。

よく理念研修でお客様の喜びの量が売上利益の話をしてします。このはなしはまず私たちは4の5の言わずに世の中に貢献して、世の中から「ありがとう」を貰える仕事に全力を尽くしたいのです。

「日本最高の快適空間創造企業へ」です。

残念ながら古田土会計と比べれば、私たちの貢献は微々たるものですが、しかし、古田土会計と同じ様に世の中に貢献しようとの熱意と目的だけは忘れずに、いつか時が来れば私たちも天皇陛下から勲章を貰える企業体に是非ともなりたいと思います。マーケティングとイノベーションが経営者の仕事。私たちは常に挑戦し、粗利を増加させ、経営の目的は社員の給与を上げること。社員の給与はコストではないと宣言したいと思います。ここで事業の根幹は何かに言及しなければなりません。粗利の増加と言うと、ついつい売上増加を目指してしまいますが、売上増加、利益増加も目標であり目的ではありません。私たちの商品サービスを通じて世の中に貢献する。その為には私たちの仕事はお客様の喜びに向かって仕事をしなければなりません。そうすると世の中から感謝がやって来ます。お客様からの有難うが私たちのやりがいです。

古田土会計にははるかに追い抜かれてしまいましたが、私たちも原則を忘れず、常に新しい顧客を創造し、働く人が幸せで、イキイキわくわくの会社を是非つくり、少しでも古田土会計に近づきたいと願っています。