

件名: 7年1月会長通信 お客様満足に目標管理を

7年1月会長通信原案

お客様満足に目標管理を

企業理念に「自立(自律)して常に考え仕事を通じて自分を高める仕事をしたい」とあります。ここの自立が最も重要です。仕事は自主的、自立的に仕事をしなければ、仕事楽しくありません。いかがでしょうか。命令されて行う仕事が好きですか。よく私は「命令では人は動かない」といいますが、命令されて行う仕事は、その指示されたことを行うだけで、何の為にを行うのか、どう言う意味があるのか考えられなくなり、その内に自分がロボットの様に機械の1部品に化してしまいます。平成20年 年次モットーに「自らの考えで行動し、今すべきことに全力をつくす。」とあります。ここが基本です。さて、今回「目標管理ノート」毎月の提出を提案しました。前月会長通信に青山学院 原 晋(はら・すすむ)陸上競技部監督の話を書きました。原監督も同じことを言っています。「選手自ら「ああしたい」「こうしたい」と発信することで自立心が生まれ、壁にぶちあたっても「できる理屈」で解決できるようになる」と言っています。今まで自立(自律)を尊重し、出来るだけ命令せず自主性にお任せしてきました。しかし、最もそこに私たちの欠陥があったのです。人を信用するのは良いことですが、実際の行動レベルでは人それぞれ違います。ある100の仕事があるとします。その仕事を30行う人、50行う人、100行う人、120行う人、それぞれが一生懸命仕事をしています。一生懸命仕事をしているだけで本当に良いのでしょうか。基準値が100だとしたら、人それぞれに能力差がありますから、各々の能力の120%を出せる様にするのが、実は店長を含む経営会の役目なのではないかと思えます。今まで考え方「この様にしましょう」「この様に考えましょう」はいっぱい話して来ましたが、どれくらい行うのか、その行った結果どうなのか。次にはその反省点にたって計画を立てるPDCAが回ってなかったのです。今回の原監督の「目標管理ノート」は正にそれを実現する為に提案しています。今まで最も当社で不足していた項目です。

もう一度原点から繰り返しますが、皆さま会社は何の為にありますか?そうです貢献です。会社は世の中に貢献する為に存在します。そしてそこに働く方々も社会に貢献し、会社に貢献する必要があります。会社に貢献するとは、自分の給与以上に会社に貢献することです。一般的には自分の給与の3倍稼がなければならないと言われていて、その目的をしっかり押さえつつ、目的を達成する為に目標があります。決して目標が先ではないのです。目的があってその目的を達成する為に目標があります。今回予行演習として、12月末までにまず経営会、店長、各責任者が目標を提出してほしいと言いました。その後全員が目標を提出し、他から言われて行うのではなく、自らの考えで、自らが構築して目標を考え、その自らが立てた目標を自らが管理して頂きたいのです。目標は今まで数字が中心だったのですか、数字以外の目標も重要です。何故なら目標は会社の売上を上げる為の目標ではありません。目標は数字も数字以外の目標も、お客様の喜び、お客様の満足に焦点を合わせなければなりません。もう一度言いますが、お客様の満足に焦点を合わせるのです。その満足も誰かから言われて行うことではありません。3月まで予行演習を行い、本格的に4月より稼働したいと思っています。

すこし難しいですが、ドラッカーはこの様に言っています。「誰かから火をつけてもらう可燃型ではなく、自分で燃える自燃型になることが求められます。そのために必要なことは何か。」「自己管理が強い動機づけをもたらす。適当にこなすのではなく、最善を尽くす願望を起こさせる。目標を上げさせ、視野を広げさせる」『マネジメント』『自己管理』とは、自己成長や自己実現を目的に、目標を自己決定し、自己測定し、自己評価することです。ドラッカーは自己管理による目標管理と名づけ、マネジメントの「哲学」と呼びました。」

ドラッカーは自分で燃える自燃型の仕事が「哲学」と位置づけました。その通りほづみ企業理念も「自立(自律)して常に考え」の自燃型なのです。今回のたまたま原 晋(はら・すすむ) 監督がきっかけにはなりませんが、実は株式会社みほづみには、一番必要なことであったと思っています。今後時給 1500 円まで給与の増加が続きます。政府からは生産性の低い会社は退場せよとのメッセージです。私たちも変わらなければ、自らの存在さえ危うくなります。今が勝負のときです。今やらなければいつやるのでしょうか。非常に困難なことは十分承知しています。しかし今行わなければ、将来の株式会社ほづみはありません。目標管理の意味を十分理解し、4 月より皆さまと共に心豊かな会社には是非していきたいと願っています。目標はお客様の喜び、お客様の満足に向かいます。各人が自らの考えでお客様の満足に近づけば近づくほど、結果的に、おそらく私たちの業績が上がり、金銭的な面も含めて良い循環の会社が作れると思っていますし、是非実現しなければ会社の存在感が無くなると思っています。皆さまで一丸となって良い循環の仕組みを作って行きましょう