

平成29年5月15日

16155

〈一倉定の経営の心得〉

1. 会社の真の支配者は、お客様である。

会社というものは、その会社の商品がお客様に売れて、ぼじめて経営が成り立つという、何とも当たり前のことを、私は絶えず叫び続けている。というのは、お客様を無視し、無視しないまでも第二義的にしか考えない、という会社が世の中に多すぎるからである。わが社の技術も第一に考える。社員の管理が最も大切だと思っ込込している。同業者間のけん制に憂き身をやつす。能率と品質だけで経営がうまくいくと信じている。自分の好みをお客様に押しつけようとしている。会社の収益はお客様により得られるのであり、そのお客様は、自分の要求に合わない商品は買わない。たとえ一度買って、二度と買おうとしないのだ。直接目に見えないお客様こそ、会社の本当の支配者である。という当たり前でも基本的な認識がなく、経営はできない。この支配者は被支配者である会社に対して、何も命令しないということである。命令はしないけれど、自分の意に合わない時には「無警告首切り」をやる。つまり、その会社の商品を買わない、ということである。たまにクレームをつけるお客様がある。このようなお客様こそ、本当に有り難いお客様である。「お前の会社は、そんなことをしていたらつぶれるぞ」という警告も発してくれり人だからである。何も命令せず、過去の実績は一切認めたくないお客様も、しっかりとつかまえ、さらに新しいお客様をつくりあげてゆくこと。これが企業、の生きる道であり経営なのである。ここに経営とは、顧客の創造であり、この思想を生み出すのである。

お客様が自社の商品を買ってくれて収益が得られます。お客様は必要な商品しか買いません。お客様が求めるもの、必要とするもの役に立つものを見つけ出し、お客様に買って頂き、新たなお客様をつくり出す。収益はお客様しか得られません。

高林幸裕