2018年10月の格言

平成３０年１０月の格言は

よい組織とは、
優れた顧客サービスができ、
競合他社と戦って
勝てる組織である。

よい組織を定義づけてみると、
それは「優れて業績をあげられる組織」という他にはない。
そして優れた業績をあげられる組織の実態は二つしかない。
優れた顧客サービスができる組織と競合他社と戦って勝てる組織である。
正しい組織原理の根幹をなすものは、
「変化に対応する」企業の特性を踏まえたものであることはいうまでもない。

しかもそれは企業の二面性－一つは「顧客の要求を満たす」という
企業本来の任務を果たすための「サービス集団」であり、
もう一つは競合他社と戦って勝たなくてはならないという、
生き残るための「戦闘集団」という二つの面を兼ね備えていなければならないのだ。

組織の長である社長は、
右の二面性を踏まえた上で組織を指導し、
運営していかなければならない。

一倉定先生著「一倉定の経営心得」組織と人より