2013年9月の格言

平成２５年９月の格言は

未来事業は、

それが新商品の開発であれ販売促進であれマーケットの開発であれ

現事業と完全に分離しなければならないのである。

現事業と未来事業を兼任させるくらいなら

むしろ未来事業などと言う綺麗事はやめた方がよい。

形だけ作っても、

実質的には何もないのと同じだからである。

人がいないと言うのなら、社長自ら取り組むべきである。

それが出来ないなら…専任者を置くと言う事になるのだ。

次に！

未来事業部門は必ず社長直轄でなければならない。

専任者を、技術部長などのもとにつけるような事をしてはならない。

現事業の兼任と同じ事だからである。

もし未来事業部門を社長直轄としなければ、

わが社の将来の運命を決める未来事業を社長自らやらないと言う事になる。

こんな大きな誤りはない！！

2013年8月の格言

平成２５年８月の格言は

よくいわれる「あの店はサービスがよい」ということは、

「親身になって応対してくれた」ことであり、

「ちゃんと私の目を見てあいさつしてくれた」といったことでもあります。

ハイクオリティのサービスは、

実のところこうした対応の善し悪しで決まってきます。

もちろん機械化・コンピュータ化によってサービスの向上をはかる方法もあります。

たとえば銀行の□□□□現金自動預入支払機）などは、

便利さやスピード、安心、快適（行員と顔を合わせなくてすむ）など、

満足できる要素を備えています。

機械化がもたらす付加価値の高さは、私たちも実生活で十分に感じています。

一方で、本当に質の高いサービスとはなにかを考えるとき、

人間にしかできない部分が重要な意味をもちます。

お客様に商品の価値を見いだしてもらうための

コミュニケーション、誠意、笑顔、感動など、サービスでいちばん難しい部分でもあり、

それを実現してくれるのが「人」なのです。

機械化が進むほどに、

人によるサービスの提供は重要になってくるでしょう。

私たちはお客さまと向かい合い、行動を起こすたびに

「この行動はお客さまを増やすことにつながるだろうか？」と、

つねに自分に問いかけながら仕事を進めなければなりません。

それにもかかわらず、問い合わせを受けた電話口で

「そんなはずありません」

「説明書はよく読まれましたか」

などと、お客さまに親切そうにいっていないでしょうか。

全社実践！お客さま満足　「この行動はリピートにつながるだろうか」より

2013年7月の格言

平成２５年７月の格言は

「社長の責任において決定する」と言う意味は

「結果に対する責任は社長が負う」と言う意味である。

それだけではない！

「社長が知らないうちに起こったこと」でも

すべて社長の責任なのだ！

会社の中では、何がどうなっていようと、

結果に対する責任は全て社長が取らなければならない。

人の上に立つものは、

「部下が何をしようとそれはすべて自分の責任である」

と言う態度がなければ、本当の意味で人を使う事は出来ないのである。

部下の信頼を得ることが出来ないからである。

社員と言うものは、社長を信頼することが出来ない場合には、

働く意欲を失い、社長がいくら気合をかけても

これに応えようとはしないのである。

我が人生の師「一倉定」先生の社長学 第6巻「内部体制の確立」より

2013年6月の格言

平成２５年６月の格言は

日本人のサービスの認識は、欧米人のそれとは根本的に違うといわれています。

日本では一般的に「サービスしますよ」とおまけでボールペンを付けることであったり、

値引きをすることであったりします。

一方、欧米人の考えるよいサービスとは、

自分が払う料金に見合った価値を得られるかどうかの評価です。

「チップ」の習慣はそのよい例といえるでしょう。

つまり受けたサービスに対する意思表示です。

私たちにはあまり馴染みのないこのチップは、

お客さまと会社の”どちらも満足”の考えが基本となっているところに注目してください。

サービスは「利益を生むこと」が前提ですから、商品のひとつといえるでしょう。

したがって、値引きなど誰かが得をして誰かが損をするようなサービスは、

本当のサービスとはいえません。

価格に見合ったサービスを提供し、

お客さまと協調して”どちらも満足”を創りだすことが

「お客さま滴足」の本来の目的だからです。

たとえば、お客さまにとって私たちは専門家ですから、

自分よりもよい解決方法を提示してくれるはず、という期待があります。

ですから、私たち一人ひとりは誰になにを聞かれても、

確実に答えることのできる商品知識と、それに対してできるサービスをもって、

その期待に応えなければなりません。

とくにお客さまと最初に会い、対応する人には欠かせないものです。

容易なことではありませんが、

ここでの満足がリピートにつながり、売上を安定させてくれるのです。

全社実践！お客さま満足　「この行動はリピートにつながるだろうか」より

2013年5月の格言

平成２５年５月の格言は

経営者は勇敢に存在する可能性に取り組んでいかなければならない。

凡庸な経営者は、

危険を理由にして革新を避けようとする。

可能性は、それが革新的であればあるほど危険も大きい。

危険を伴わない決定など、

会社の将来にたいした影響のない、次元の低い決定である。

革新的な決定は、

危険だけではなく、同時に社内の抵抗や批判も多いのだ。

部下が悲鳴を上げたり、尻込みするような決定でなければすぐれた決定とは言えないのだ！

一倉定先生の社長学第２巻「経営計画・資産運用」より

2013年4月の格言

平成２５年４月の格言は

生産メーカーでは従来、

最新の技術を商品化することに力が注がれ、

またそこで他社との差別化をはかってきました。

機能の多さを競った家電製品などはその象徴ともいえます。

しかし、最近のこうしたメーカー主導の商品作りは、

技術的には優れているものの、お客さまの支持が得られにくくなってきています。

「市場は成熟している」とよくいわれるように、今やどの商品の質も、

どこの企業のイメージもあまり違わなくなってきているのです。

そこで、真に他社との差別化をはかるために必要になってくるのが

「高品質なサービスによる満足の提供」です。

サービスというと、ホテルやレストランのサービス業を思いがちですが、

満足の提供に業種の境界はありません。

たとえば卸売業や販売業は、

商品を選択して仕入れるところから、すでにサービスは始まっています。

製造業を含めたすべての企業は

“ 満足を提供するサービス業 ” と位置づけられるのです。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より

2013年3月の格言

平成２５年３月の格言は

すぐれた決定は、

多数の人々の意見からでるのではなくて、すぐれた経営者の頭から生まれるのだ。

ワンマン決定は権力の現われではない。

責任の表れなのであり、決定の大原則である。

経営者は、

すべての結果について全責任を負わなければならない。

何がどうなっていようと、

その責任を逃れる事は出来ないのだ。

全責任を負う者が決定するのが当然である。

経営者の行う決定は、危険だけを伴うのではない。

すべての人が喜ぶ決定もまた現実にないのである。

当然そこにあるのは、いろいろな反対を押し切るという、苦しい決定であるし、

その苦しさは、反対を押し切られた側よりも経営者のほうがはるかに大きいと言えよう。

2013年2月の格言

平成２５年２月の格言は

よい商品か、よいサービスか、

そして満足していただけたかどうかの評価は、たいへん気になるところです。

ここで陥りがちなのが

「○○をしたのだから満足するはず」といったこちらの勝手な思い込み、

つまり”売り手”発想に立った考えです。

売り手発想では「売れない、売りにくい」といった話題がよく出てくるはずです。

しかしそれがお客さまとのズレを生む原因であり、

不満のもとになっているのです。

売り手発想を捨て、お客さまから見てどうなのか、

と研究を重ねることです。

今までの慣れた仕事のやり方に安住していてはいけません。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より

2013年1月の格言

平成２５年１月の格言は

干支暦では「癸巳」（みずのとのみ・きすいのみ）となります。

＊平成２５年の干支「干」にあたる「癸（きすい）」＝水星の陰にあたります。

東西南北と中央の五方向に割り振った中では
「北方」に位置し、季節で言えば「冬」を意味しています。
また算命学では「癸」（きすい）を雨とか霧や雪、また川などに例えられています。
水は様々に形を変える事が出来ます。
まさに癸（きすい）は絶えず形を変えて変化する様子を持っているのです。

※癸（きすい）という文字は…

癸（きすい）という字は象形文字で刀の刃が三方あるいは四方にはり出ていて、
どちらでも突ける矛を描いたものです。回転させるという意味があります。
回転、そして変化、つまり「癸（きすい）」は仏教でいう輪廻そのもの。
回転して新たな出発点に立つ、という意味があります。

年の干支では、「陽の干支」の年が海外の問題、「陰の干支」の年が国内の問題が政局を動かすようになります。

平成２４年は壬辰（みずのえのたつ）という陽の干支であった為に、
海外発の大問題が起こりました。

夏に李明博大統領が竹島に上陸。
天皇陛下へ暴言を吐きました。
また、尖閣諸島に香港の活動家が上陸、
日本側が国営化したら中国各地で暴動デモが発生、
日本の企業、日本の料理屋が攻撃され、また日本人も被害を受けました。

平成２５年「癸巳」は「陰」の年となりますので･･･
国内で大きな変化が起こります。
衆議院での政権交代に続き、
参議院の捻じれも夏の選挙の後には解消されるでしょう。
民主党は選挙の結果、激しく議席を減らし、
２５年の夏の参議院選挙でも民主党が敗北します。

＊干支の１２支＝「巳」は「南方」陰の火星の意味となります。

「巳」は頭と体が出来かけた胎児を描いたもので、
胎児を包むというニュアンスが有ります。
その意味は新たな生命を宿す夢のある年に向かう事を意味します。

＊十干の「癸」と１２支の「巳」を合体させた平成２５年の「癸巳」の総体的な運気は・・・

一つの流れが終わり、全てがリセットされて秩序ある新たな動きが始まる年です。
つまり、混乱した過去との決別であり、
日本再構築、日本の再生・復活の年となります。

＊６０年前の昭和２８年のキーワードは･･･

「韓国・朝鮮・ソ連・日米・マスコミ・総選挙・皇室関係」

＊これらを踏まえて考えた平成２５年「癸巳」の予想！

算命学の時代論で分析すると･･･
　一昨年の平成２２年から始まった表鬼門通過現象が終わった
最初の年となります。振り返ってみますと、表鬼門通過現象のこの３年間は、
日本にとっては近年の中では、最大の苦しみを味わった時期でした。
それがようやく終わり、新たな時代の幕開けの年になります。

「為替」は･･･
一年を通じて基本的には、
アメリカのドルに対しては８０円内外で推移するでしょう。
この一年間のなかでは、一時的に円が安くなって８５円近くまで
円安になる可能性がありますが、それは一時的で年末には８０円内外、
場合によっては８０円を下回る展開になりそうです。

「株価」は･･･
株は一万円台にまで戻します。
為替が円高にふれる場合は、一万円を切る可能性がありますが
大きな変化はありません。不動産は取引が徐々に活発になり、
マンションなどの売れ行きが好調になります。
また、金が高値安定になりますが、原油などは低迷します。

□＊知恵の時代、７年目における「中小企業の生き方」

陽の時代は、男性の時代です。
女性が少々裏に引き下がり、男性が表に出てくる時代。
女性化した男性よりも、たくましさのある男性が世の中を
引っ張っていく時代となります。

景気については・・・

陽の時代は間違いなく上昇の流れとなってきます。
ただし、昭和４０年代とはかなり異なり、
ものすごく儲かる企業と貧しくなる企業との差が大きくなってきます。

この時代の中小企業のトップが持つべき心がけは･･･

大切なのはトップの意識改革です。
トップがどのような意識を持つかがすべての基本になります。
算命学では有形の現実を創りだすのは、無形の精神だと言っていますが、
トップの精神がしっかりとしていれば、必ず時代の勝利者になれます。

具体的にトップの精神を確立するには・・・

（１）何事にも興味を持つ。（食べ物と人間の好き嫌いを無くすこと)

（２）ナンバー１にならなくてもオンリー１になる。

（業界でトップでなくても我社だけが出来るアイデアを一つ打ち出すこと）

（３）出来るだけ大きな夢を持つ。（自分の考えうる最大の夢を持ってみる）

＊知恵の時代、７年目における「社会現象」　〔平成２５年度〕

ある意味での変化ですので様々な価値観が入り乱れます。
こういう時に気をつけなければいけないのは詐欺事件です。
人を騙すような事件が多発しますので、自分だけは大丈夫だと油断しないでください。
また、ネットを使った犯罪がさらに増加します。
また天候不順の年となりますので、作物の不作があり食材などの値上がりが心配です。
一年を通じて徐々にインフレに向かい、生活物資などの値段が上昇し始めますので、お金の使い方に気をつけてください。

＊知恵の時代、７年目における「サラリーマンの心構え」

会社は一生託す職場というよりも、自分を鍛える道場と考えて下さい。
その会社に所属するうちに、少しでも多くの試練を受け、
また上司から仕事を教えてもらう。
将来はそれを武器にして、転職をするとか、あるいは会社を興すと考え、
与えられた仕事を積極的にこなしてみてください。

「艱難辛苦汝を玉にす（かんなんしんく なんじを たまにす）」と言いますが、
積極的に支援を受ける気持ちになるとたとえ今の会社に留まっても出世しますし、
また独立する事も出来るようになります。

＊海外の動向

「アメリカ」・・・　経済台頭期５年目に入った米国は新たに選出された大統領の下、
国内の経済復興に全力を尽くすようになります
諸外国には厳しい対応をするようになります。

「ドイツ」　・・・　苦しい中でも徐々に経済が上昇する時期に入ってきています。
今後、約２０年近くに渡りある程度の上昇機運を維持するはずです。

「フランス」・・・　陰の時代の中で動乱期の６年目の年になります。
オーランド氏が平成２４年に大統領に就任しましたが、同氏は辰巳天中殺、
つまり天中殺の就任でした。その為、政治経済ともに迷走しそうです。

「ロシア」　・・・　ほぼ経済台頭期に入り、国家としてはある程度上昇機運にはなりますが、
心配なのはプーチン大統領。平成２４年に大統領に就任しましたが、
健康面を含め、運気が低迷する時期となっております。

「中国」　・・・庶民台頭期に入り、国家としての勢いも強いのですが、
この年は経済がやや低迷します。
経済格差への国民の不満が充満しており、瀋陽の軍区あたりの
人民解放軍が動き出すと、国内にあらたな衝突が起こる懸念があります。

「北朝鮮」・・・平成２５年に核実験を再び行う懸念があります。
この国は指導者が若返りましたが、本質的にはほとんど変化がありません。

「韓国」　・・・新たな大統領を迎えて政策の練り直しがあります。
経済面においては日韓関係の悪化につれて経済面での不安定さが目立ちます。

＊陰のから陽の時代にかけての身の処し方

平成２５年は陰の時代が終わり、新たに陽の時代へ移る時期です。
新たな時代は喜びを持って迎える一方、今までの常識が通らないので、
若干の混乱が起きるでしょう。
この時期には次のようなことを心がける必要があります。

（１）「大丈夫」と言う

困った時は余計なことを考えずにまず大丈夫と言い切る。
「大丈夫、必ずうまく行く」まず先にそう言えば必ず道は開ける。

（２）全てには意味があると思う

挫折も無駄も全てには意味がある、価値がある。
そう思って全ての事を大切にしている必ず運が開けて来る。

（３）「感謝、感謝」と１０回唱える

感謝という言葉には、大きなパワーが宿っている。
熱くても感謝、寒くても感謝、昼も感謝、夜も感謝、全てに感謝するように
なると天から幸せが舞い降りてきて人生が１００倍楽しくなる。

（４）迷わずすぐに始める

いつから始めようと思うよりも、まず手をつけてやってみる事。
これは仕事だけではなく、家事でも何でも当てはまりまる。先手必勝。

（５）花に目を向ける

電車の窓、車の窓から見える花、またお花屋さんの店先にある花、
花に気づき、花に感動しない人は華のない人生を歩むことになる。。
成功する人は常に自然界に感動する人。

算命学総本校　高尾学館の中村校長の教えです。

2012年12月の格言

平成２４年１２月の格言は

お客さまに満足を提供する仕事は、接客担当者だけの仕事とは限りません。

会社のなかのどの部門のどのレベルにいても、

すべての仕事はお客さまと密接な関係にあることを忘れないでください。

個人プレーではうまくはいきません。

社員全員がお客さまのほうを向いて仕事をしなければならないのです。

では、あなたにとって「お客さま」とは誰ですか？

もちろんエンドユーザーであるお客さま、取引先、

そして、あなた以外の社員全員もお客さまです。

自分の周りはすべてお客さまなのです。

そこで ”社内にいるお客さま ” をより身近に感じるために、

「直接お客さまへサービスする人にサービスをする」と考えてください。

間接部門の人がお客さまのほうに向かって仕事をするとは、

まず「われわれは仕入れだから、総務だから、財務だから」

といった役割に基づいた考えを捨てることにあります。

「私たちの仕事はお客さまへの貢献にある」と考える。

つまり、あなたはいまなにをやっているのかと問われたとき、

「点検です」と答えるか

「この商品をお客さまに説明する社員が、きちんと説明できるように支援しています」と

答えるのとでは、仕事の取り組み方も変わってくるはず、ということです。

じかにお客さまと接することがない部署にいる人にとっては、

実は「満足していただく」という同じ志をもつ社員たちが大切なお客さまなのです。

全社実践！お客さま満足　「お客さまは今、満足しているだろうか」より