

## お客様満足が先か、社員満足が先か。

この命題には、経営者が必ず突き当たります。

「お客様が先に決まっているじゃないか。お客様が自社の商品やサービスを買ってくれて初めて、利益が出てくる。その利益を給料やその他の経費に使うことが出来る。お客様満足の為に何でもしようという社員が、私が求める社員像だよ。」という意見もあれば、「いやいや、社員満足が先だよ。いくらお客様満足が大事だと言っても、理不尽な要求を飲まされたり社員の健康が損なわれるようでは、本末転倒になってしまうよ。社員が健康で幸せであって初めて、良い仕事が出来るとだよ。」という意見もあるでしょう。

皆さんはどちら派ですか。私は創業後10年位は「お客様満足が先」派でした。その後の10年は両派同一でした。そして今は、少しか「社員満足が先」派です。

解説したいと思います。

創業間もない頃は、売り上げを上げるために必死でした。少しでも気を抜いたら、たちまち赤字です。赤字になったら、給料やその他の支払いに支障が出てしまいます。「今月の支払いは大丈夫？」と経理担当と話すことは当たり前。売り上げを創るために、ひたすらお客様のことを聞いて、知って、提案、提案の連続です。仕事は深夜に及ぶこともあります。当然社員にも、ハードワークを求めようになります。「私がやっているのだから、社員のお前がやって当然だ！ そうしなきゃ、売り上げが創れないんだ！」と。それでいて、社員への給料等は十分ではありません。「業績が良くなったら上げるよ！」「出来ないなら辞めてしまえ！」当時社員はよく辞めました。

私たちは何のために仕事をするのか。それは、自分や自分の家族を幸せにするためです。幸せになるには、ある程度の経済力と家族の団欒が必要です。私が「社員満足を創ることが、経営者の最大の仕事である。」ことに初めて気が付いたのは、経営者を10年やってからでした。別の表現をすれば、創業の頃は「自分が自分」という経営でした。社員の幸せを考え始めた頃から、社員が私に近づいて来てくれて、会社の方針や進むべき方向に賛同してくれたり、知恵をくれたり、自ら一生懸命仕事に取り組んでくれるようになりました。そうすると、社員は辞めなくなり、会社全体が明るくなってきました。当然、業績も向上し、社員の給料を上げても、会社に利益が残せるようになってきました。

そして今、はっきりと言えます。会社を良い会社にしたければ、社員の幸せを第一に考えることだと。社員の幸せの実現には、利益が必要です。利益を出すには、お客様満足をどこまで創るか。それには、同業他社より優れているモノやサービスを創ることしかありません。社員満足で気をつけることは、ただ一つ。社員の「甘え」です。「この位でいいんだ！」「面倒な客だな」等…。自分の仕事の品質を高めることをしないで、自分の都合で仕事を語る場面です。仕事は全て、お客様満足を第一に考えることです。

私たち経営者は、いつも会社の業績を良くしたいと思っています。売り上げ、利益は経営者の通信簿です。保険の位置付けは、その通信簿に関係します。【社員を幸せにすると宣言する】→【社員が会社に期待する】→【一生懸命働く】。そして損保であれば、GLTD。生保であれば医療保険、介護保険、三大疾病保険。これらは社員の幸せと、経営者が社員を大切に思う気持ちを、保険に託したものです。

今回のキーワード。「福利厚生を良くすると、業績が良くなりますよ！」

以上

※掲載内容の無断転載を禁じます

### 《著者プロフィール》

株式会社ビジネスコンサルタント 代表取締役社長 根本 雅之

昭和26年生。国内損保、外資系生保を経て、1990年当社設立。事業承継・自社株対策、労災民事訴訟対策等を得意としている。

特に税法だけではなく会社法を活用したオーナー企業の自社株対策に定評がある。帝国ニュース(茨城県版)に【事業承継と自社株対策】を執筆中。