



経営ワンポイント情報「不易流行」

by 目加田博史

スマホ・パソコンを捨てる？

既にお読みになっていると思いますが、2014年2月17日号の日経ビジネスのタイトルは「昭和な会社が強い」、サブタイトルが「スマホ・パソコンを捨てる」となっています。

日頃、どこかで、疑問に思っていたことが記事になっていたの、興味深く読みました。

以下は記事の引用です。

「私用でスマホを使わない社員には月5000円支給する」「新聞購読で2000円の手当支給」（岩田製作所）、「営業担当のPC83台を撤去し処分した」（未来工業）、「9:30までは部長のPCの電源が入らない」（キャノン電子）、「社内会議資料はパワーポイント禁止」「CCメールは禁止」（ドリーム・アーツ）、「注文は電話で受ける」（エーワン精密）、「売上集計は手書きで、POSレジは顧客数とリピート率を把握するために使用」（マキオ）、「週報は手書きでFAX送信、コメント記入し、スキャンしてメール返信」（ベストバイ）、「開発が佳境に入ると田舎の民家で合宿」（Sansan）、「お客様への手紙は手書きが基本」（サダマツ）、「前購入客を3カ月に1回訪問し、DMは手渡し基本」（和幸モーターレン）。なんと、そこまで、アナログでゆくとは。

事例の会社がこのような対策に出た経緯は、昼休みに社員同士の和気あいあいとしただんらんが消えて、皆が黙々とスマホとにらめっこしている現状を目の当たりにしたり、顧客訪問するよりもパソコンにかじりついて資料作りをしているのを見たり、接客のなかからお客様のニーズを引き出すのではなく過去データを分析して知ろうとしたり、トップの指示をメールで済ます幹部がいたり、楽な方へ、楽な方へ進んでいる実態に危機感を感じた企業です。

オンライン化が進めば進むほどオフラインの重要性が叫ばれているように、なにごとにもバランスが

重要です。デジタルでオンラインだけになると、人間は機械となんら変わらなくなってしまうかもしれません。

ヒトと話さなくてもよいし、お客様に会いに行かなくてもよいとなるとストレスは減るかもしれませんが、人間性は確実に低下してゆきます。パソコンとにらめっこをしても売上は上がりませんし、顧客も増えません。人と人が互いに顔を見てコミュニケーションをとれば、表情からも情報を読み取れますし、意見が対立しても思いは通じます。解決に向けて一緒に取り組んだ時に生まれる信頼感やぬくもりや人間関係はなにごとにも代えがたいものです。

私は平成4年に「はがき道」の坂田道信氏と出会い、複写はがきを教えていただき、それ以来、1日3通を目途にはがきを書いています。一時、ズボラしてメールで済ませた時期もありましたが、今は「複写はがき」を続けています。青色の文字で縦書き、宛名は毛筆で書くことがルールです。メールで書けば数分で済みますが、手描きとなると10分はかかります。「はがき」で売上が上がるわけでもありませんし、利益が上がるわけでもありません。ただ、「ありがとうございます」という感謝を伝えているだけです。しかし、ぬくもりを感じていただき、ほとんどの方は送った「はがき」を大事に取っておいてくださいます。

私たちのコミュニケーションのあり方を見直して見る必要があります。感動はヒトとヒトの関わりによってしか生まれてこないと確信しています。感動のない事業は継続しません。

株式会社目加田経営事務所

<http://21cmc.jp>

那覇 〒900-0014

那覇市松尾 1-18-22 8階

TEL098-864-0331

FAX098-860-3416

京都 〒603-8478

京都市北区大宮釈迦谷 4-10

TEL075-334-5105

FAX075-493-8305

好きなもの「えがお」

得意ワザ「見える化」技術

嫌いなもの「現状維持」

2日間の「マルミエ診断」受付中！！

お電話ください。098-864-0331

Email : mec@mekata.co.jp