

【改めて“ヒト”と“組織”を考えるシリーズ15】

組織活力は“顧客の意識”に左右される！

難しい人間関係の基本的な部分を見るための『まねじめんと』

【顧客あつてのビジネスなのだが…】

ビジネスは“顧客”あつての活動で、顧客こそが活力源なのですが、時々、その“原則”がマイナスに働く時もあるようです。

それは、たとえば顧客層が高齢化してしまって、ほとんど“変化”を求めなくなった時などに生じるものかも知れません。

【顧客のムードに社内が染まる？】

“変化”を求めない顧客層は、従来通りの商品やサービスで“満足”したような顔をしますが、それは確かに、“本当の満足”かどうか分からないのです。ただ、新たな改善などを“何も期待していない”だけかも知れません。

そんな顧客層が増えると、社内もだんだん“必死に自己革新して行く”ことが面倒になります。顧客は“満足”しているように見えるのですから。

【問題は顧客の高齢化？】

こうした状況を捉え、社内の高齢化よりも、“顧客”の高齢化の方が問題なのではないかと指摘する見解も出始めているのです。顧客の“意識”を若返らせなければ、社内に“若い”人材を投入しても、つぶされてしまうことがあるからです。

【何事も“取り組み方”次第】

もちろん、高齢化は社会全体の問題で、一社で解決できることではありませんが、ここにもやはり“取り組み方”があるようです。

そして、その“取り組み方”のヒントは、子供の“創造力”教育の中にあると言うのです。もちろん、それは芸術家を育成するような大げさな方法ではなく、“今までなかった刺激を与える”という日常のお話です。

【実践的なイメージを形成するために…】

そんなテーマを、実践的なイメージを持っていただくため、実際の経営者の方の経験を事例にした“経営レポート”をご用意しました。

その中では、顧客を変えようとするのではなく、顧客と一緒に“小さな冒険”を試みることの重要性が指摘されているのです。

それはいったい、どのような“冒険”なのでしょう。

【レポートを定期購読しませんか？】

詳しくは“経営レポート”をご一読頂きたいと思います。定期購読(有料)希望者には、毎月お送りしますので、ご遠慮なくご一報ください。



社内の高齢化により“組織の活力が低下している”と言われることがあります。しかし、その中に、単に“若者”を投入しても、組織の“活力”は向上しないことが多いようです。

それは、事業活力低下の最大の問題が“顧客の活力低下”にあるからだとも言えるからです。

それは、どういうことなのでしょう。そして、その対策は…？

少数精鋭でビジネスに取り組む皆様に、現代的な“人”マネジメントの視点から、重要なニュースやノウハウをお届けする月例『経営さぷりめんとニュース』にご意見やご感想をお寄せください！

行政書士・社会保険労務士へんみ事務所

TEL : 022-292-2351

FAX : 022-292-2352

URL : <http://www.henmi-adm.jp/>

わたくしたちは、“ヒト”に関する重要課題の提言を通じて、皆様方の経営をご支援申し上げます！