

【情報提供】上海葵井商務諮詢有限公司

上海市華山路301号 静安商楼211室 TEL: 021-6248-8007

URL: <http://www.aoi-bc.com/> e-mail: shanghai@aoi-bc.com

【編集/提供】葵ビジネスコンサルティンググループ 東京本部 横田税務会計事務所

〒143-0022 東京都大田区東馬込1-12-12

TEL: 03-3775-1220 FAX: 03-3775-1156

URL: <http://www.kaikei.info> e-mail: info@ykss.com

私は週一回、お客様である「格拉慕可企業形象設計諮詢(上海)有限公司」さんへ伺っています。そして、伺った日の昼食はいつも会社近くの定食屋で食べています。

その定食屋は街角の古い3階建の1階に位置しており、2、3階は住居です。店舗面積は約50平米と小さいですが、普通の街角の定食屋と違い、店内は明るく、清潔感があり、色・デザインなども現代風です。手ごろな価格で、メニューの種類も豊富で、しかも料理が美味しいので、毎日お昼時間になると最低3、4回転するほどの人気店になっています。この人気の理由は、一言で言えば、店のコンセプトがいいからです。

先週出向日に、私が朝食を食べている時、たまたまテレビでその店が火事になったニュースを見ました。2名が死亡、消防士1名が大怪我という惨事になっていました。原因はボンベからのガス漏れによる爆発のようです。

出勤途中、その店の前を通りました。現場は20時間以上経ても、焦げついた臭いが残っていました。三階の屋根まで吹き飛ばされ、火事の酷さを生々しく語っているようでした。

いつも利用している店のこの無残な姿を見ると、心が痛くなると同時に、「何でこうなったの?」という疑問を抱きました。

上海の飲食店は大きかろうが小さかろうが全体的にお洒落になっています。「お洒落」の要素として、店舗の内装、設備(机、椅子等)のデザイン、従業員の服装などを挙げることができます。そして、それらの店はメニューも工夫しており、新しい料理、美味しい料理で顧客を楽しませています。上記の店は、その典型的な例でした。

しかし、その「お洒落」は顧客の目に見える範囲で止まっています。つまり、客席は綺麗で、厨房はメチャクチャということです。最近、飲食店に関して、ガス・水漏れなどの事故だけではなく、食品衛生などの問題もよくメディアに取上げられています。

それらの店の経営者にとっては顧客に「見える部分」だけが重要で「見えない部分」はどうかでできるという考えがあるのでしょう。会社は「セールス」を重視していて「内部管理」の方は二の次ということですね。

日系企業を含め、多くの会社に「販売重視・管理軽視」という傾向が見られますが、理由も簡単です。「販売」をすれば「お金」が入り、「管理」をすれば「人件費」・「コンサルティング費用」などに

よって「お金」が出ていきます。でも本当にそうなのでしょうか。

企業を一台の機械に例えると、その機械の保守、点検(管理)などに目を配らなければ最終的に完成する製品(営業)は良いものではなく、なくなってしまいます。

商品をたくさん売る為に優れた営業マンは必要ですが、優れた営業マンを確保できるのは適切な人事システムとサポート体制があるからで、それは経営管理システムの一部です。結論は営業マンがいいから物が売れるのではなく、会社の経営管理がしっかりしているから物が売れるのです。マーケティングは経営管理を含めての戦略であり、決してセールスだけではないはず。

定食屋の事故によってその店長は逮捕されたそうです。「人災」として認定されたこの事故は、まさに「営業重視・管理軽視」による結末です。いくら工夫をして、いいコンセプトの店を作っても緩い管理によるガス爆発が発生すれば店舗そのものは吹き飛ばされてしまうのです。経営管理の中で、基本的なリスク管理ができない企業も同様な失敗をすることでしょう。

企業管理の重要性を再認識した上、定食屋の再開を期待している私でした。

叶 家胤記