

経営一転語 71 赤字の原因は

2008年秋のリーマンショック以来、「不況だから、さっぱり売れない」、「みんな業績が悪い」という、「責任は外部にある」という発言や、「みんな悪いのだから、自分も悪くて当然だ」という発言をよく耳にします。

しかし、こういう不況の時代にあっても、業績を伸ばしている会社があるのですから、業績が悪いのは、「自分の責任だ」と、まず思わない限り、業績の好転は望めないでしょう。

商売の原点に還って考えてみますと、会社の業績がふるわないのは、お客様の要求（ニーズやウォンツ）を無視しているからだということです。

お客様の要求を無視している限り、何をどのようにしても、会社の業績は絶対に良くなりません。

「お客様を無視する会社は、お客様から無視される」、この言葉の意味は非常に重いのです。

お客様を無視した結果は、倒産に向かって進んでいるということなのです。

はやりの経営手法をいくら入れても、経営者の心の態度が変わっていない限り、無駄です。

まず反省すべきは「お客様を無視していないか」ということです。

お客様は満足しなければ、我が社の商品を買わなくなり、我が社のサービスを利用しなくなります。そして、無言で立ち去ります。

そのような「お客様の無言の叱責」に耳を傾けなければいけません。

お客様の声を聞くには、やはり、しつこく申し上げますが、戦略的な「お客様訪問」が非常に重要だということです。