

## 経営一転語 81 お客様の都合に合わせて

お客様の要求は、決してこちらの会社の都合に合わせて、なされるものではなく、自分の都合に合わせてなされるものです。

たくさんのお客様の、それぞれ自分の都合に合わせて要求が、会社に殺到するのです。

それは、決して会社の都合と一致しません。

そこで、自社の都合に合わせて、お客様を変えようとするのではなく、お客様の都合に合わせて、自社を変えなくてはいけないのです。

そこには、必ず社内が混乱するという事態が生じます。

我が社の都合を優先して、低業績に甘んじるか、お客様の都合を優先させて、社内が混乱しても、好業績を上げるか。

これを決めるのは、社長なのです。この社長の決定によって、低業績に会社か、好業績の会社かが決まるのです。

好業績経営を実現する原理はただ一つ、「我が社の都合は一切無視し、お客様の要求を満たすこと」なのです。

### <演習課題>

1. お客様の都合で、わが社に対して言われたことを書きだしてみましよう。