

経営一転語 83 事業の成果はお客様から得られる

合理化、能率、品質管理ということ自体は、決して軽視してはいけないことではありますが、それは、内部管理の優秀さの実証ではあっても、必ずしも優秀企業の実証とは言えません。

やはり、商品自体の収益力が低かったり、販売力が弱かったりでは、優れた業績は期待できません。

企業存続に必要な「収益」を手に入れることによってのみ、会社は生き続けることができるのです。「収益あつての管理」なのです。

この当たり前のことが、意外なほど分からないというのが現実です。

「収益」は、ただ一生懸命に内部管理をしたり、ただ一生懸命に努力をしたりして得られるのではなく、「商品が売れる」ことによってのみ、手に入れることができるのです。

この「収益」は、会社の内部にはありません。会社の内部にあるのは、「費用」だけです。

「収益」は外部にあるのです。つまり、「お客様」のところにあるのです。

それを手に入れるためには、お客様の満足を満たすことによってのみ手に入れることができるのであり、他のいかなる手段によっても、手に入れることは不可能なのです。