経営一転語 124　経営者のワクワク感とお客様訪問

「不況期に持つべき経営マインドと行動パターン」ということで、話しをしていますが、今回は、2 つのポイントについて説明しましょう。

まず、「経営者自身がワクワクすること」が大事だと思います。言い換えれば、「経営者は自家発電の人たれ」ということであります。

経営者が暗い顔をしていたら、それは、従業員に伝播します。経営者が暗い心を持っていたら、従業員に伝播してしまいます。やはり、経営者自身が仕事をすることに使命感を持ち、喜びを持ち、ワクワクして仕事をし、その元気が、従業員に伝わっていくということでなくてはいけません。

経営者は発電所であり、電力を自ら発電し、その電力を従業員に供給しなくてはならないと思うのです。そしてその電力で従業員を明るくしなくてはならないのです。

そして、次に「経営者自らお客様訪問をすること」が大事だと思います。

やはり、不況期は、消費需要そのものが減退していきますので、お客様の目は、ドンドン厳しくなります。その中で生き残るためには、お客様の気持ち、お客様の好み、お客様の要望（ニーズやウォンツ）を把握し、自社の商品を改善していき、さらに、お客様の言葉から次の新商品の種を探り出して、新商品開発していかなくてはいけません。

そのためには、やはり経営トップが自らお客様の声を聞かなくてはいけないのです。営業員の報告を聞くだけではいけません。営業員は営業員の目でしかものを見られないものです。それは、営業員任せにしていてはいけません。

同じものを見ても、経営者と営業員では違うものが見えるのです。社長の定位置は、社長室ではなく、お客様のところなのです。「答えは市場にあり」ということです。