

=====  
はやぶさ 第326号 2019年10月11日(金)  
=====

E G M (エンゲージメント) の基礎と実践  
第6回 業績は努力とその継続の結果(最終回)

著者: 株式会社 I&C・HosBiz センター 企業と人 事業推進部長  
E n g r a n t 代表

新井 賢治

=====  
今回は、新6回シリーズ「E G M (エンゲージメント) の基礎と実践」の第6回  
目です。なお、今回でシリーズは終了します。

はやぶさバックナンバーは、下記のURLを参照ください。

[https://xn-j2r51vkyqmx.net/mail\\_magazine/hayabusa.php](https://xn-j2r51vkyqmx.net/mail_magazine/hayabusa.php)  
=====

永続できる中小企業の条件

1. 中小企業存続の実態
2. 目指すべきエンゲージメント経営
3. エンゲージメント経営がもたらす効果
4. エンゲージメント経営の実現にむけて社長の実践項目(其の壱)
5. エンゲージメント経営の実現にむけて社長の実践項目(其の弐)
6. 業績は努力とその継続の結果

みなさんこんにちは

エンゲージメント経営支援をしておりますエングラントの代表で新井賢治と申  
します。いよいよ6回シリーズの最終回となりました。過去5回お読みいただき  
ありがとうございます。今回もエンゲージメント経営についてお伝えしていきま

すので最後までよろしくお願い致します。

【エンゲージメントへのお問合せ】は、こちら

<https://xn--j2r51vkyqmxi.net/kigyohito/contact.html>

## 6 業績は努力とその継続の結果

### 6-1 倒産する多くのパターン

多くの中小企業が10年以内に倒産してしまうのは資金繰りが追いつかず、事業活動や業務オペレーションが出来なくなるケースが多く、特に飲食店のように店舗や従業員を抱えると、毎月多額の家賃や人件費といった固定費が高く、なかなか継続が難しいようです。

とはいえ、経営者は倒産させようとして起業する方は誰一人いませんし、多くの経営者が夢を描き実現に向けて志を持っていた事には間違いありません。

ところが、開業してもなかなかお客様の来店数が増えなかったり、リピーターや常連といったファン層まで支持されずにベースロードが築けません。業績が計画通りに上がらずに、やがて資金ショートをしてしまう。といった現実の厳しさを痛感しているようです。

### 6-2 経営者一人で課題を抱えると

経営には課題は都度都度発生します。どんな会社だって課題はあります。課題は放っておけばどんどん拡大して、そのうち手遅れとなり致命的なダメージを受けてしまいます。解決するには相当な経営資源を投下しないかぎり再生困難でしょう。

課題は早いうちに解決するのがセオリーです。そしてなぜその課題が発生したのか原因という膿を出すことが再発防止として最も有効です。

ではこれらを経営者一人が考え、対処しようとするとうどうなるかというと、最初は集中して取り組むも、あとから別の課題や相談が舞い込んできたり、それ以外も多忙を極めると、だんだん後回しになってしまいます。「あとでやろう」という、一番危険な思考状態に陥ってしまいます。これが手遅れになる根本的な原因です。

### 6-3 従業員が一番お客様と接している

では何らかの課題が発生したらどうすれば良いか？簡単です、担当者を割り当てて解決案を企画検討してもらおう事です。多くの課題はお客様の要求を満たせて

いないことから発生します。お客様の求めている事を一番把握しているのは、現場で接している従業員です。商品やサービスを通じて直接クレームを受けたり、批判されたり、それだけではなく賞賛されたりするわけです。ということは、どうすれば喜ばれ、どうすれば怒られるかという事を。直接お客様から教わっており、解決案は口には出さないけれど、実はたくさん持っているのです。

【エンゲージメントへのお問合せ】は、こちら

<https://xn--j2r51vkyqmxi.net/kigyuhito/contact.html>

#### 6-4 エンゲージメントの第一歩は権限委譲から

課題解決にむけて経営者一人が躍起になって取り組んでも、正直解決できません。なぜなら現場から一番遠くにいるからです。なので一番近い従業員に解決案を検討させ、幾つかの案から意思決定するのが経営者としての役割です。

「解決案を立案するなんて、うちの従業員には無理だ」ってお思いの方もいらっしゃると思いますが、私から言わせれば「経営者失格」です。もしくは「職務怠慢」です。その考え方から抜け出せない経営者は一人で事業活動することをお勧めします。

#### 6-5 従業員の発想や努力がもたらす無限の力

従業員にそれぞれ役割に応じた権限移譲することで、職場環境や、業務プロセスなど自分たちで考え、実行するようにどんどん成長してきます。結果、従業員は今までより飛躍的に明るく、主体的な姿勢に変身し、お客様にもっと喜んでもらうためにはどうすれば良いか？などポジティブな思考にどんどん変わってきます。また決裁や稟議などお伺いを立て承認に至るまでの時間が無くなり、今まで以上にスピーディーな組織に変化します。

#### 6-6 エンゲージメント経営は全従業員で創る

働きやすい職場、信頼できる上司・先輩、仲間と切磋琢磨し自己成長できる、会社とその逆の会社だったら、100人中100人が前社を選ぶでしょう。

でも最初から完成された会社はありません。1つ1つ課題を克服してブラッシュアップし続けてきた結果、エンゲージメント経営につながっているのです。

このような努力を経営者が一人で立ち向かわずに、全従業員と一緒に取り組んでいく事。そして定期的に継続して実施していく事によって、その結果、大きな成果を経営者は手に入れる事ができます。

1つ目は会社に対する従業員の愛着度で、離職が激減することはもちろん、従

業員が進んで会社を友人などにアピールすることで、募集しなくとも入社を希望する方が増えていくでしょう。

2つ目は業績アップです。従業員エンゲージメント向上により、従業員が自信を持ってお客様に接すると、その接客の印象や、人柄などをお客様が評価してくれるわけです。世の中には類似商品やサービスがたくさんありますが、「人」はそうはいきません。商品やサービスを選ぶのではなく、「人」を選んでもらう事で、ファン層が拡大していきます。ファンはファンを呼びます。ここまでお話しすればその先はイメージできるでしょう。

最後に

今回も長文お読みいただきありがとうございます。従業員エンゲージメントをテーマに全6回お伝えしてきましたが、それぞれお感じになられた部分は異なるかもしれません。私はすべての事に賛同してもらおうとは全く思っておりません。逆に批判される文章もあったかと思われます。

とはいえ、部分的でも「なるほど!」「そうか!」という賛同をいただけたら、そこで終わるのではなく、是非実践して下さい。「百聞は一見に如かず」ではないですが、1回の実践は多くの気づきを得られます。

この「はやぶさ」でご縁をいただいた皆様の会社が、そして働く従業員がお互い幸福になることを心よりお祈り申し上げます。

ありがとうございました。

【エンゲージメントへのお問合せ】は、こちら

<https://xn--j2r51vkyqmx.net/kigyohito/contact.html>

◆次回10月25日は、「理念経営×SDGs」についての取組ポイント  
CAP平本が解説いたします。

=====  
▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲ お知らせ ▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲

┌  
■第6回ビジネスモデル発表交流大会  
└

10月18日(金) 14:30~18:30 王子 北とぴあ で開催されます。  
会員制ですが、関心のある方は、お問い合わせください。

【チラシ】は、こちら

[https://xn--j2r51vkyqmx.net/archives/data/mls723lpdf\\_1\\_176.pdf](https://xn--j2r51vkyqmx.net/archives/data/mls723lpdf_1_176.pdf)

▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲▽▲

=====

(株) I&C・HosBiz センター 理念経営.net <http://理念経営.net/>

メールアドレス： [hos\\_biz@hosbiz.net](mailto:hos_biz@hosbiz.net)

発行責任者：平本 靖夫、

編集長：木滝 和宗

配信解除URL：配信停止をご希望の際は、以下のアドレスをクリックしてください。

<https://1lejend.com/stepmail/delf.php?no=aiiqlw>

=====