



中小企業診断士 大滝 勇一  
一社)新潟県中小企業診断士協会

この冬、新潟県内は数年に一度の豪雪に見舞われました。昨シーズンの冬は、ほとんど積雪が無かったので、今シーズンは雪に慣れている地域の方も連日の除雪作業は大変だったと思います。集中豪雪は、交通機関に影響を及ぼしますが、適度な降雪は県民や地域経済にはプラス効果をもたらします。たとえば、融雪後の農業用としての利用、除雪を担当する建設業者、スコップ、スノーダンプなどを作る製造業、暖房器具メーカー、冬用衣料を販売する小売業は、業績が向上したと思われます。しかし、感染症の関係で来場者が減少したスキー場や宿泊業、観光施設にとっては、厳しい冬だったことは間違いありません。

さて、私は、コンサルタント（中小企業診断士）として独立開業して今年で20年が経過しました。この間、県内の様々な企業への訪問や経営者と交流する機会に恵まれました。その際、訪問時、社内の雰囲気や社員の振舞いから「この会社は業績がよいのか、伸びている会社なのか」を自分なりに薄々と気づくようになりました。それでは、業績がよく、伸びている会社について、気づいた点を述べてみたいと思います。

①社長、経営者が朝一番に出社している。→毎日社員の出勤時刻、状況を観察し、頭に入れている。社員1人ひとりを気に掛けているという事かも知れません。②清掃が行き届いている。→玄関前（除雪も含む）、入口のガラスがきれいであり、社内、トイレなども清掃されています。③社員の挨拶が徹底している。→社内は勿論のこと、外来者に対しても挨拶を欠かしません。先に『いらっしゃいませ』と言われると気持ちがよいものです。④外来者と来社時刻が周知されている。→受付に誰が何時に来社し、社内の誰と会うのか連絡されています。また、ホワイトボードに記入されている所もあり、『〇〇様、お待ちしております。』と言われます。⑤営業車の清掃・点検が徹底している。→毎日、始業点検を実施する会社もありますし、車内の清掃やチェック、特に冬は、ボディやフロントガラスの雪をすぐに落とし、臨戦態勢を整えていることを対外的に示すことは重要です。

以上の取組みそのものは、簡単なことですがキチンと行なわれている会社は多くありません。毎日、社員が継続的に行なう事は容易ではありません。継続つまり、行動を習慣とすることである「凡事徹底」ということが大切だと思います。凡とは、「なみ」・「あたりまえ」という意味であり、凡事とは「特別なものではなく、普通であること」を意味します。徹底は、「中途半端でなく、底まで一貫していること」を意味します。したがって、凡事徹底の対象となる取組みそのものは、特別に難しいものではなく普通に行なわれることです。しかし、社長や経営陣が凡事を社員に徹底させるのが難しいのです。会社として、何に本気で取組むのか、その実現のために社員に何を要請するのか、具体的に思いを伝えてください。

#### 【問い合わせ先】

新潟県中小企業診断士協会

ホームページ： <https://www.n-smeca.jp/>

電話：025-378-4021

Eメール： [office@n-smeca.jp](mailto:office@n-smeca.jp)