

鳥羽博道著「ドトールコーヒー、勝つか死ぬかの創業記」

日経ビジネス人文庫 2008年9月1日刊を読む

商売の原点は顧客第一主義にあり

1. 私が「顧客第一主義」という言葉を初めて聞いたのは今から40年ほど前のこと、「経営計画の立て方」というセミナーに参加したときのことだ。それまでの私は、松下幸之助氏や土光敏夫氏に代表される経営者の本、あるいは『三国志』や司馬遼太郎の『坂の上の雲』、さらには徳川家康や坂本竜馬などの歴史物を読んで、経営や組織のことを学んでいたのだが、アカデミックに経営のことを学んだ経験がなかったので、ぜひこの機会にきちんとしたかたちで経営計画の立て方を勉強しようと思ったのである。
2. そのセミナーで初めて顧客第一主義という言葉聞いたとき、「まさに経営の原点はこれだ！」と、身体を揺るがすほど感動したことを今でもよく覚えている。こんな簡潔な言葉で経営のすべてを言い表わしている言葉はない。商売の原点はまさに顧客第一主義にあり、いかにお客様を大切にするかということからすべてが出発していく。
3. それ以来私はさらに自信を深めて、顧客第一主義というものをどこまで深く、強く推進していくことができるかという一心でやってきたと言っても過言ではない。現在のところ、どれほど実現できているかどうかは分からないが、顧客第一主義というものが肌身にしみているというか、私自身の血肉になっているように思う。
4. 今や、どんな企業も顧客第一主義ということを全面に謳っている。しかしながら、本当に顧客第一主義を実践できている企業がはたしてどれくらいあるのか、それは大いに疑問に感じるところだ。現実の企業活動をよく見ていると、それも単なる謳い文句に過ぎず、顧客のことは二の次になってしまっているケースが少なくないように思える。だが、お客様は真の顧客第一主義と単なる謳い文句、かたちだけの理念、ポリシーの違いをちゃんと見抜いているのだ。
5. 1998(平成10)年のことになるが、ある大手都市銀行の上層部の方々から頼まれて幹部クラスに話をする機会があった。その銀行には古くから「自利他利公私一如」という基本的なポリ

シーがあるのだが、「今日の時代的背景から考えると、そこに根本的な誤りがある」と、私はその場で指摘させていただいた。細かいことになるが、「自利他利」ではなく、「他利自利」でなければならないのだ。まず最初に図るべきはお客様の利益。それができて、なおかついかに自分の利益を図るかということだと思う。

P135 ~ 137

[コメント]

顧客第一主義つまり顧客本位とは何かを考えると、ドトールの創業者である鳥羽氏のこの本は胸に迫る。

- 2009年5月10日林明夫記 -