人気会計士が語る、小さな会社の経営“これだけ”（第18回）

決算書という商品ではなく元気という価値を売る

2020.04.03

顧問先2200社を抱える会計事務所を率いる公認会計士、古田土満氏が語る小さな企業の経営のコツ。その第18回は、「うちの会社は何を売っているのか」を短い言葉で表現することの大切さです。

会計事務所という職業を知っている人なら、会計事務所が何を売っているのかをイメージしたとき、確定申告書、決算申告書、税務相談、節税対策などの商品が浮かぶと思います。一般的には、会計事務所の所長は自分たちが何を売っているのか社員に説明していません。社員は決算書などを売っていると思っているものですから、お客さまが来られても挨拶しようともしません。自分の仕事が中断される面倒な存在としか、お客さまを見ていません。

私自身の経験でも、昔、お客さまが見えられたら全社員で立って挨拶しようと社員に提案したら、集中力が途切れるからダメだと大反対され断念したことがあります。職人の集団ですから、お客さまより自分の技術・仕事を大事と考えているところがあります。

「お客さまを元気にする」ということ

そういう業界の中で、古田土会計は元気を売っています。お客さまをウエルカムボードでお迎えし、全社員が立って笑顔で「いらっしゃいませ」「おはようございます」と挨拶します。必ず「おはようございます」「こんにちは」と言います。「いらっしゃいませ」だけでは一方通行だからです。ディズニーランドでも「いらっしゃいませ」は言わないそうです。

その他にも、お客さまとその会社が元気になる商品・サービスがたくさんあります。社員が挨拶、朝礼、掃除、異業種交流会などに本気になって取り組んでくれるのは、古田土会計が売っているものが、決算書ではなく、元気だということを私が社員に繰り返し教育しているからです。

元気を売っているわけですから、お客さまが元気になっていただけることには全社員で一生懸命取り組むわけです。皆さまの会社も、「うちの会社は何を売っているのか」を短い言葉で表現すると、社員に伝わり、経営方針が徹底できます。商品とは、お客さまが店を出るときに持って帰るもの。価値とは、お客さまが店を出るときに感じるものです。ですから、お客さまが感じる価値を高めるために、全社員が頭を使うことが大事です。

お客さまの手本となれる会社をつくる… 続きを読む