

人気会計士が語る、小さな会社の経営“これだけ”（第38回）

会社はお客さま第一主義、社長は社員第一主義

2021.12.05

私は中小企業の経営において社員と家族が一番大切であり、お客さまは2番目であると考えていました。



法政大学の坂本光司教授は、1番目が社員、2番目が仕入れ先、外注先、3番目がお客さまであると、著書『日本でいちばん大切にしたい会社』で言っています。しかし、中小企業では、全社員に社員が一番だと言うと、自分たちの都合を優先させたり、お客さまのことを真剣に考えて行動しなかったりする社員もいます。

お客さまとのトラブル、クレームで、社員優先の行動をとる上司も出てきます。「もっとお客さまのことを思って対応しろ」と言っても、「社長、うちは社員第一ですよ」という社員もいます。こういう現実があるからこそ、多くの中小企業経営者は社員第一主義を引っ込め、お客さま第一主義を方針に掲げているのです。

社員へのメッセージの重要性を再確認… 続きを読む