

広報室員になったから 歴代かわら版から学ぼう

＜平成3年6月号＞

経営ワンポイント

6 前回に引き続き経営計画書に記載する方針書の具体例を挙げてみたい。

商品に関する方針

商品の価格は原価によってではなく、お客様の満足度によって決まる。従って商品とは単なる物ではない製品（印刷物等）に、いわゆるサービス（付加価値）が付加されたものである。ところで、私達は価格を下げれば喜んで頂けて、沢山の仕事を頂けるように錯覚しがちである。この結果は、会社の存続も危うくすると同時に私達の発展を幸福を捨てることにもつながる。例えば、四十%の付加価値の仕事で百万円の仕事を頂いた場合、十%（十万円）の値引きをすると、付加価値は四十万円であるから、四十万円のうちの十万円は二十五%つまりたった十%と思いがちだが、我が社の付加価値は二十五%の値引きとなる。これでは必要なサービス

が出来ず、かえってお客様との信頼関係を崩す事となる。（このため、値引きは最高5%以上行っていない。どうしてもというときは上司の判断をおおぐこととする）

①約束手し納期を必ず守る。
②指定、指示を踏まえ、これを越えるよう努力する。
③他社にできない技術を提供する。

④お客様に適切なアドバイスをする。但し教えてやるといった態度は絶対にとらない。など、お客様の期待に応え、満足して頂くための全ての行動を言う。口、正しいサービスの為には、手間、時間、費用を惜しみなく投入する。

⑤正しいサービスにかかる諸費用（運送代、足手間等）は限度額を決めない。
⑥正しいサービスのためには、我が社の事情は一切考えない。

入会して一年

鹿野 義春

4 AIJの一年間を振り返って考えてみれば、随分欲張った内容の一年だったと思う。相当に必死な思いで「会社」という謎を自分なりに追いかけてみたが満足感もあるけど反省するところもかなりあったようです。AIJにしては自分の考え、会の方針、方針が自分自身まだわかってない？もつとタイトになりたい。もつとラフに考え方をしたいという思いがすく強くなってきた。

この一年間を過ごしてきたことは、それはそれなりに得たものがあるのも事実です。でも、いつも心の中には何かを求めて止まない。これは自分のやり方とは違うという気持ちがいっぱいでも今はもうはつきり言おう。クオリティなんて関係ない。自分がどれだけ部員の人達の考え方を知っているのか、と問

私の愛車

ある日突然の出来事でした。熱い視線を感じた。その瞬間私のボディを触りまくり、イイナ、イイナこのボディイイとてセクシーだと独り言をいうノッポの男。これが今の主人との最初の出会いです。

主人は毎日毎日乗ってくれ、ボディもせっせと洗ってくれました。きれいなボディに少しスリムな目で私を遠くからながめわし、一人で満足してしまっています。私は多少のプライドがあります。はるばるドイツから日本にきて、チョビひげのちみっとエッチな主人に可愛がられるとは思いませんでした。私はやきもちやきではありませんが、特に念入りにきれいな女の人を乗せ、私の事など気にもしないのを見られたい。きまってる時はムードミュージックなどをかけ

私の趣味

馬淵 時夫

趣味のもつ意味には、①「趣味」は読書と音楽鑑賞です。（余技・ホビー）
②われは、この「趣味」多き十和田湖を去りぬ。（おもむき・情趣）
③持ち物一つにも「趣味」のよさが出ている。（感覚・センス）

以上の使い分けが、大辞林に掲げられている。私にはこのいずれも語るほどの資格も持ち合わせていない。そこで、趣味とは仕事を離れに安らぎと、気持ちよくリフレッシュ感を与えてくれるものと私なりに拡大解釈をさせて頂き、自身の趣味世界に没入し述べることに勘弁のほど。現在、麻雀、将棋、競馬、スポーツ観戦等々に興味をもっています。この中から、二〇数年前（私が始めた頃）は、まだ一抹の後ろめたさ・罪悪感が残っていたが、昨今は、アイドル騎

ます。主人の妻は私の事をかぶと虫とは言わないで金くい虫と呼んでいます。息子二人は私の事をあと二十二年もたてば価値があるかな？です。私、もうとくに価値があると思っています。私が走る子供から大人まで皆振り向いてくれます。こんなに人気があるというのに私の主人は、あれももう年だから他の乗るうかなと話しています。世間では旦那と女房と車は新しい方がいいと言いますが、私の味を覚えたなら他の物に乗れるわけないと思います。運転も下手なくせに口先ではかっこいい事ばかり言っている主人ですが、一人機嫌よく乗っている時の優しい運転、怒っている時の優しい運転、私にきいてくれない時、今は何一つ心配していません。主人の性格が私が一番長く知っているからです。私と縁が切れるわけがありません。私は主人の秘密を知っているから、ホルクスワゲン

手、アイドルホースの出現で若者は勿論、ギャルと称する者まで巻き込んでブームをおこしている競馬について記しても良い頃と思い一筆。競馬に夢とロマンを求めて等のPR文が氾濫していますが、私にはギャンブルの領域から抜けきれません。いくら好きでも、所詮競馬は、勝馬を当てることに尽きます。いくら好きな馬がいってもいつも負けてばかりではファンも離れていきます。私の楽しみは、専門紙を片手に、そこに書いてある諸々のデータ（血統、調教タイム・最近の成績・持ち時計・コースの得手不得手・オッズ・ひらめき・目出等々）を比較検討し、最終結論を出していくのですが、そこまでの過程で自分だけの世界に没入することです。競馬にしろ、宝くじにしろ、株にしろ余剰の資金内で楽しむべき家庭崩壊、社会的迷惑は全くないのです。分かっちゃいてもやめられない。これが人間の性でしょうか？

「入会して一年」

広報室 長岡 秀明

自分に置換えて考えてみました。

私自身入会してほぼ六カ月が経ちます。AIJの仲間のこと、組織の方針方向性が表面上でしかわかっていないです。

例えば、仲間のところだと、同じ広報室の部員の好きな食べ物、嫌いな食べ物、性格の特徴等、普段は気にもしない事を急に聞かれても自分は答えられないです。

同じ内容で自分の会社の社員の事すらわかっておりません。皆さんはどうですか？いざと言う時に自身の身近な方の『どこまで』を知り理解していますか？

私自身この記事を読んで気が付かされた事です、正直自分自身が部員の方々や会社の従業員といったすぐ身近な方々の考え方や個性を知っているのか？と問われると疑問視される所が多いと思います。

「経営ワンポイント」

広報室 浅野 雄太

前回に引き続き、との書き出しから始まる平成三年六月号二ページ目トップの記事。この号では〈商品に関する方針〉として、自社サービスの付加価値の考え方についてのアドバイスが記載されています。

およそ三〇年前の内容ですが、このままこの記事を転載した方が会員皆様の為に良いのではないかと思います。つまり、時代が変わっても、サービスの付加価値の本質は全く変わらないということです。

『サービスとは、私たちが製品に付け加える付加価値のこと』『正しいサービスの為には、手間、時間、費用を惜しみなく投入する』

値引きに関しても数字と共に分かりやすく説明すると同時に、その事がもたらす負の側面への言及もあり、リアルタイムで経営のアドバイスを頂いている気持ちになりました。

私自身、自分が提供する商品・サービスの価格を、自分自身がここで示されているような評価軸によって適正に決定できているかどうか考えさせられました。