

# コンサルタントの現場から

第73回

(株)ジェムコ日本経営 高橋 功吉

「コンサルタントの現場から」のコラムは、コンサルタントがコンサルティング等の現場で見聞きしたことの中から、参考になるのではないかと四方山話を綴ったものです。

## 目線を下げよ

キャッシュを生み出すのは現場

製造の現場、営業の現場、接客の現場...実はこれらの現場が利益やキャッシュを生み出す源泉である。実際、飲食業では、接客如何で固定客の増減が決まったり、追加オーダーが決まったり、客単価が決まると。また、調理の現場が、お客に喜んでもらえる料理を作り、また、コストの多くを決めるのである。メーカーであれば、毎日、切削加工やプレス締め作業をしている現場が利益を生んでいるのである。

ところで、日本から出向されている読者の

は、毎日、現場を見て

現場目線で見ているか

ところで、利益を生み出す源泉である一番大切な現場にどれだけ気を使うことができるだろうか。どれだけ現場目線で物事を見ることができているだろうか。

読者の皆さんの中には、毎日、現場を見て

のか、どこがやりにくいのか。現場が利益の源泉である以上、これらの情報はキャッシュを生み出すネタに直結することも多い。

の立場に立って、どうすべきかを考えるというように、常に相手の立場で考える姿勢を持たれている方が多い。顧客からすれば、いつも気を使ってくれていることへの感謝と共に、より多くの取引につながるような姿勢だとなることが多い。

以前、「優れた経営者の共通点」について、このコラムで記載した。その中で、「素晴らしい経営者は、帰りに出で来られ、深々とお辞儀までされる方が多い」ということを記載したが、「いらっしゃいますか」ということが多く、口だけではなく、深々と頭を下げて目線を上げて対応されているという姿がそこにはあるというところだ。

目線を下げるといのは、相手の立場で考えることの基本ということであり、目線を下げること、初めて相手の立場もわかり真の対話ができ、さらに教えてもらうという姿勢もここから始まるということだ。少なくとも偉そうにしていたのでは対話は始まらないし、誰も教えてはくれない。

現場は利益の源泉であり、現場の人達に思いがけないようではキャッシュの創出は難しい。まずは、目線を下げ現場を見ることがどうだろうか。

子供と会話をする場合は、屈んで、顔を見ながら話す。上から見るのではなく、目線を下げ、子供と同じ目線で話す。こうすることで、子供の顔も正面から見えると共に、子供の目線で見るとどう見えるかもわかる。

目線を下げると対話が始まる すなわち、目線を下げること、相手の目線と目線が同じ目線になる。対話が始まるというところだ。そうなること、今まで入ってこなかった情報も色々入ってくるようになる。現場でどんなトラブルがおこっているのか、どんなミスをよくする

<執筆者プロフィール>

高橋 功吉

(たかはしこうきち)

(株)ジェムコ日本経営 常務理事 グローバル事業担当



大手家電メーカーにて、海外経営責任者などの要職を歴任後、ジェムコ日本経営に入社。2007年執行役員、2011年取締役、2015年6月より現職。上場企業経営トップおよびボードメンバーへの顧問型経営支援をはじめ、グローバル戦略の構築から、製造現場の現場力向上、品質革新など、経営全般にわたり幅広く活躍している。実践に裏打ちされた「わかりやすい」コンサルティングが身上。「ものづくり経営入門」(日経 BP)他、雑誌や媒体への執筆、講演も多い。

主な資格は、ICMC(国際公認経営コンサルティング協会)認定コンサルタント、公益社団法人全日本能率連盟認定マネジメントコンサルタント、経済産業大臣登録中小企業診断士

教える姿勢 実はい、このような経営者は、日頃から顧客

の立場に立って、どうすべきかを考えるというように、常に相手の立場で考える姿勢を持たれている方が多い。顧客からすれば、いつも気を使ってくれていることへの感謝と共に、より多くの取引につながるような姿勢だとなることが多い。

以前、「優れた経営者の共通点」について、このコラムで記載した。その中で、「素晴らしい経営者は、帰りに出で来られ、深々とお辞儀までされる方が多い」ということを記載したが、「いらっしゃいますか」ということが多く、口だけではなく、深々と頭を下げて目線を上げて対応されているという姿がそこにはあるというところだ。

目線を下げるといのは、相手の立場で考えることの基本ということであり、目線を下げること、初めて相手の立場もわかり真の対話ができ、さらに教えてもらうという姿勢もここから始まるということだ。少なくとも偉そうにしていたのでは対話は始まらないし、誰も教えてはくれない。

現場は利益の源泉であり、現場の人達に思いがけないようではキャッシュの創出は難しい。まずは、目線を下げ現場を見ることがどうだろうか。

子供と会話をする場合は、屈んで、顔を見ながら話す。上から見るのではなく、目線を下げ、子供と同じ目線で話す。こうすることで、子供の顔も正面から見えると共に、子供の目線で見るとどう見えるかもわかる。

目線を下げると対話が始まる すなわち、目線を下げること、相手の目線と目線が同じ目線になる。対話が始まるというところだ。そうなること、今まで入ってこなかった情報も色々入ってくるようになる。現場でどんなトラブルがおこっているのか、どんなミスをよくする

**ゴルフ場プロモーション情報**

**カオキヨCC(10月31日まで)**

平日(祝日を除く) 終日  
カートパッケージ料金 1,500パーツ

土日祝日の割引: 12時以降  
カートパッケージ料金 1,800パーツ

※各ゴルフ場共にパッケージはグリーンフィー、キャディ代、カート代が含まれます。パッケージ以外はキャディフィー 350パーツ、カート代600パーツ(オプション)が別途必要となります。

※上記ラウンド無制限以外は全て18ホール料金の料金です。

各お問合せ先(8時~17時まで)  
**カオキヨCC Tel:081-862-2274**

**ダイナスティーゴルフ(12月31日まで)**

クラブタイランド会員の方は

平日: 600パーツ  
土日: 1100パーツ

各お問合せ先(6時~17時まで)  
**ダイナスティーゴルフ Tel:034 993 333-7**

**企業情報、掲載します**

**新製品・サービスなど**

企業情報を掲載させていただきます。掲載ご希望の企業の方は下記までご連絡ください

バンコク週報 info@bangkokshuho.com

タイでの**工場建設・増築** お任せください!

タイでの**工場建築・増築・設備**に経験豊富な日本人が全力でサポート!

提案力かつ**ローコスト**が強み! 工場内設備・電気設備も一括対応

設計・施工・メンテナンスも一貫して自社社員でフォロー!

お問合せはこちら Tel: 081-991-5078 (杉浦)  
E-mail: sugiura.tcc@tcctecnica.co.th

TCC TECNICA CO.,LTD.  
(本社パトナーニ・支拠点シーラチャ 日本人社員6名)  
122 Moo.20 T.Klongnueng, A.Klongluang,Pathumthani 12120

www.tcctecnica.co.th

人と**空気と水の環境創造**

三建設備工業株式会社とタイ王国の実績豊富な上場ゼネコン EMC PUBLIC COMPANY LIMITED社の共同出資会社として建築工事・空調設備・衛生設備・電気設備・クリーンルーム設備などのプランニング設計・施工・保守・リニューアルなどの一体的なサービス

**「JAPANスタンダード&ローカルコスト」にてご提案します。**

**SANKEN-EMC Company Limited**  
ITF Tower 140/66, 28Floor Silom Road, Suriyawong Bangrak,Bangkok 10500  
TEL : 0 2615 6100 FAX : 0 2615 6128-30  
E-mail: info@sanken-emc.co.th [www.sanken-emc.co.th](http://www.sanken-emc.co.th)