

企業経営の羅針盤・かかわる人の転ばぬ先の杖を目指し、真の成功を共に追求し続けます。

月刊 岩田会計 第58号

平成23年11月1日

税理士 岩田英人

<http://www.iwatax-m.com/>

月末月初と秋休みをいただきました。

身体はぐったりですが心はリフレッシュできました。

年末まであと2カ月、やり残して後悔することの無いよう日々確認していきましょう。



【平成23年11月号】誰もが主役

TDR（東京ディズニーリゾート）で働いている方々（キャスト）には、やらされ感が全くありません。

入場受付、アトラクションの案内、ゴミ掃除、レストランのウェイターなどなど各々の部署で各々が自信を持って職責を全うしています。

そして各自が適宜判断業務を行います。

尋ねた内容等についてたらいまわしにすることはありませんし、困っているお客様（ゲスト）に対して通常の判断ができる方であれば不快な気持ちで帰らせることはまず間違いなくありません。

もちろんミッキーやミニーなどTDRにいるキャラクターが主役なのでしょうが、働いている誰もが主役でそこにいる私たちゲストも主役になれるんですね。この仕組みは素晴らしいですし、ホスピタリティの観点からも理念経営の観点からも我々一般企業が真似るべき点は数多くあります。

自社の社員さんが自覚と責任を持ってお客様と向き合ってくれることができればその会社はきっと素晴らしい方向へと大きく変わることでしょう。

真似できることはやってみませんか。

岩田会計事務所は経営理念策定・経営計画策定・経営計画遂行支援に力を入れて取り組んでおります。ご依頼はもちろんのことご紹介いただけるお客様がお見えでしたらいつでもお声掛けください。