

重要なことは 自らの事業は何かを知ることである

「重要なことは 自らの事業は何かを知ることである。」

自らの事業は何かを知ることほど簡単でわかりきったことはないかに思われる。

鉄鋼会社は鉄を作り、鉄道会社は貨物と乗客を運び、損害保険会社は火災のリスクを引き受け、銀行は金を貸す。

しかし実際には、われわれの事業は何かとの問いは、ほとんど常に答えることの難しい質問である。正解は決して明らかではない。

事業は、社名や定款や設立趣意書によって定義されるのではない。

顧客が満足させる欲求によって定義される。

顧客を満足させることが、企業の使命であり目的である。

したがって、われわれの事業は何かとの問いは、外部すなわち顧客と市場の観点から見て、はじめて答えることが出来る。

顧客が見、考え、思い、欲しがるものを客観的な事実として、セールスマンの報告、技術者の実験、会計士の数学と同じように正面から受け止めなければならない。

顧客の心を読もうとするのではなく、顧客自信から直接答えを得るべく意識して努力しなければならない。

(P. F. ドラッカー著『ドラッカー 365の金言』ダイヤモンド社 より抜粋)