

社長の経営哲学の構築にお役立ちする

# ハートフル・ワード

(心からの言葉)

公認会計士・税理士  
齊藤栄太郎事務所

TEL 03-6206-8010  
FAX 03-3254-0118

## 経営者への活きた言葉

### もろくも崩れる性善説（「三方よし」はもう限界）

1. これまで、日本の消費の現場は、「売り手よし、買い手よし、世間よし」という近江商人の経営哲学「三方よし」の概念にも通じる性善説で成り立ってきた。ただここに来て、事業者と消費者の信頼関係は崩れつつある。
2. 消費者からの過度な苦情などによる「カスタマー・ハラスメント」も増えているようだ。損害保険ジャパンは中小企業を主な対象とした事業活動総合保険の加入者向けに、カスハラなどの相談窓口を無料で提供するほか、1回70万円まで弁護士費用を補償する特約を20年7月に新設したところ、付帯する事業者が年々増加。足元では1万5000社に上る。
3. 本来は生産者（サービス提供者）と対等であるはずの生活者（消費者）の立場が強くなっている。「お客様は神様」。この言葉はいつしか、「お客様至上主義」を表す言葉として、1990年代から2000年代のサービス業各社の競争激化を背景に曲解された。そして、10年代以降、SNSの普及で生活者は生産者により意見を伝えやすい環境に醸成されていく。かつて法外な要求をするクレマーの中心は反社会的勢力だった。今は一般の消費者もカスハラの行為者になっている。

(参考:「日経ビジネス」2023年3月27日号)

## 人事・労務について

### アジアの近隣国にも追い抜かれた日本の年収

1. 日本ではにわかに賃上げムード一色になっている。なぜ急に変わったかといえば、コロナ禍からの社会経済の回復や政府からの強力な要請もあるが、何といってもここ30年間、年収がほとんど上がっていないことに国民が気づいたからだろう。実質賃金を見ると、継続的に上昇している先進国に置いていかれ、途上国として後ろにいたアジア近隣諸国にも追い抜かれたという厳然たる事実と、それに対する危機感である。
2. 周回遅れになっている間も、「賃上げが先か、利益の確保が先か」の議論が延々と繰り返されてきた。しかし今やそんな議論は脇に置き、経営者は賃上げを前提に利益を上げ、会社を存続させることが求められる。それが経営の質の改善につながる。

(参考:「週刊東洋経済」2023年4月15日号)

## 経営者のための危機管理

### 物流の「2024年問題」

1. 物流の「2024年問題」は、われわれ自身の問題でもある。当たり前だが「送料無料」は、無料で運んでくれる人がいるわけではない。「翌日配達」や「時間帯指定」も、モノを運ぶドライバーがいてこそ成り立つものだ。われわれは、欲しい時にいつでもモノを手に入れることができる社会に生きている。だが、そのモノがどう運ばれているか、思いを馳せることは少ない。
2. 経営学者のピーター・ドラッカーはかつて物流を「最後の暗黒大陸」と呼んだという。トラックドライバーの働き方改革を推進する国土交通省の担当者は、「今回の残業規制を機に、少しでもトラックドライバーの地位を改善していきたい。荷主と運送事業者の主従関係を見直し、悪質な荷主に対しては、中小企業庁などと連携して、法執行を強化していく」と意気込む。

(参考:「Wedge」2023年5月号)

## 古典に学ぶ

### すべての事象は、その人の心に従う

1. すべての事象は、その人の心に従って変わります。舟が川を下るにつれて見える岸辺の景色が変わるように。歩くのに合わせて、雲の晴れ間から見える月が一緒に進んでいくように。
2. つまり、私たちから見える世界は、心のあり方次第で変わるものです。それは、その人の立場や考え方によって世界の見え方が異なるということです。

(参考:名取芳彦監修「空海 道を照らす言葉」:河出書房新社)