

「選ばれ続ける」物流企業のための研究会 第1回会合
○山田泰壮講師(株)ヤマネット代表取締役) ご講演内容 まとめ

1. 「選ばれ続ける」物流事業者とは

講演タイトルで「選ばれ続ける物流事業者」と謳っていますが、いったい誰から選ばれるのか、ということを経営者はまず考えるべきでしょう。

選ばれるべき相手は決して顧客だけではないはずです。

自社の社員、社員の家族、そして社会から選ばれる企業であることを目指すべきでしょう。

2. 「人間関係」の大切さ

物流企業の経営は「社風」「業績」「安全」の3つの結果で評価されるべきと考えます。

そして、そのいずれもよい結果を生み出すためには「人間関係」、つまりコミュニケーションがポイントになります。人間関係がよくなければ、社風もよくなり、業績もあがりません。人間関係が悪いのに事故は減るということもまずありません。

「社風」は社内でのコミュニケーションの結果、
「業績」は顧客とのコミュニケーションの結果、
「安全」は関係者全てとのコミュニケーションの結果です。

いずれもコミュニケーションが良好でなければ、よい結果にはならないでしょう。

また管理指標やデータを把握することはとても大切ですが、そこから見えてくる問題は指標やデータだけでは解決できません。指標やデータはあくまでツールであり情報です。

実際に問題を解決しようとする場合、その方策が現場に近づけば近づくほど情報の分析だけでなく、適切な人間関係の構築が問題解決において不可欠であります。

参加者の皆様もこれまでのご経験のなかで、そのように感じられた方も多いのではないでしょうか。

3. コミュニケーション＝「発信」と「反応」

コミュニケーションは上司と部下、自社と顧客、企業と業界というように、どのような関係であれ、常に「発信」と「反応」によって成り立つものです。

部下の指導も顧客との付き合いも正しい「発信」と「反応」がなければ、うまくいくことはありません。

ですが、私たちはミスやトラブルを相手の「発信」や「反応」のせいにしてがちです。

コミュニケーションの問題を相手だけに投げかけても解決に至ることは難しいでしょう。

関係者それぞれが常に自分を振り返り、自分の「発信」と「反応」をより良いものとする取り組みこそが適切な人間関係、コミュニケーション構築の最重要ポイントだと思います。

4. 最後に

私自身も実際に運送会社を経営させていただいていますが、このような人間関係を重視した経営を実践し、手前みそながらありがたいことに順調に業績を伸ばすことができています。

「選ばれ続ける」ためには、よい人間関係、よいコミュニケーションであることを「続ける」ことが重要であり、よいことを続ける「習慣化」が欠かせません。そして「習慣化」する主体はやはり「人」です。

「選ばれ続ける」物流企業になるためには、適切な人間関係を築くことのできる「人」が欠かせないのです。

「人」こそが物流企業の、さらには物流業界全体の活性化の起点であります。

今日のこの会合が皆様の会社でのよいコミュニケーション、よい人間関係の構築の一助となれば幸いです。

ありがとうございました。

以上