

信頼から利益を得る中小企業

調査機関であるギャラップ社は、最も信頼できる機関がどこかであるか調べるため、何千人もの人々を対象に調査を実施しました。同社の評価によると、1位の軍に次いで、中小企業が2位となり、なんと調査対象者の68%が他の機関よりも中小企業を信頼していると回答したのです。

一方、大企業は23%の信頼度で12位にとどまりました。個人経営の中小企業と大企業の間で信頼度に大きな差があった背景には、さまざまな理由が考えられます。ここではもちろん、大企業を非難するつもりはありません。大企業の多くは、社会に必要不可欠な存在であり、顧客に対して製品やサービスを提供するコミットメントと自分たちの利益の適切なバランスを維持するために努力しています。ですが今回の調査で注目したい点は、中小企業には、公共の信頼をフルに生かし、みんなの利益につなげる絶好の機会があるということです。

中小企業が大企業と競争するには、購買力、人材力、資金力、影響力、そして知名度など、多くの不利な条件があります。しかし、知恵と創造力を駆使することで、中小企業のリーダーたちは、現在および将来成功するための戦略を立てることができるかもしれないのです。

例えば、必要最低限のスタッフしかいない大型デパートと、必要なときにすぐ対応しようという姿勢で接客している販売員がいる小売店とを比べてみてください。もしくは、大企業で請求書の問題を解決しようとする、自動応答機能を使わされたり、遠く離れた都市のオペレーターと話さなければならないなど、ストレスを感じたことはないでしょうか？小規模な中小企業は、顧客により身近な存在であるだけでなく、顧客と個人的な関係を築くことができます。

聖書の教えに大企業と中小企業の区別はありませんが、中小企業が有利に使える原則が書

かれています。そのうちのいくつかをご紹介します。

適切な市場を見極めるには知恵が必要。中小企業は、大企業のようにすべてのリソースを持っているわけではありませんが、神の知恵を求め、顧客のニーズに対応することで、良い決断をくさすことができます。「知恵のある者は勇士たちの町に攻め上って、その頼みとするとりでを倒す。」(箴言 21:22)。

取締役役員が同じ価値観を持つ重要性。起業家や中小企業の経営者は、一人で仕事をするわけではありません。適切なチームを作ることに加えて、同じ信念や価値観を共有する信頼できる友人や仲間からなる「役員会」の重要性は計り知れないのです。「密議をこらさなければ、計画は破れ、多くの助言者によって、成功する。」(箴言 15:22)。

善意に基づくビジネスの構築。「お客様を第一に考える」という企業フィロソフィーは、顧客がより多くのビジネスを求めて戻ってきてくれるための一つの方法でもあります。大企業でも同様のアプローチをとることができますが、株主の利益が顧客への個別対応を上回ることもあるのです。多くの場合、中小企業の方がより顧客のニーズに応えることが容易であると言えるでしょう。「何事でも自己中心や虚栄からすることなく、へりくだって、互いに人を自分よりもすぐれた者と思いなさい。自分のことだけではなく、他の人のことも顧みなさい。」(ピリピ 2:3-4)。

もっと深めるために：

1. 大企業に比べて中小企業の信頼度が高いという調査結果を知り、あなたはどう思いますか？その理由としてどのようなことが考えられますか？

2. あなたが中小企業で働いている、または中小企業を経営している場合、多くの人が中小企

業を高く評価しているという報告を聞いてどのように感じましたか？あなたが大企業の一員であったとしても、このような信頼度の差は正当だと思いますか？あなたの考えを説明してください。

3. 特に、中小企業を運営している人たちが重要な意思決定を行うため、どのように市場に知恵を求めることができるでしょう？あなたは信頼できるアドバイザーたちの知恵、集合知に頼った経験はありますか？

4. 顧客の利益を第一に考えることができるという点で、中小企業が有利であるとあなたも思いますか？またはそう思いませんか？「お客様は常に正しい」というフィロソフィーに落とし穴があるとすれば、それはどのようなものでしょう？

参考聖書箇所リストです。参照ください：箴言 11:14, 11:25, 11:1, 16:11, 19:20, 22:4, 27:23-27, 28:20; マルコ 12:30-31; ルカ 6:31

英語版 Monday's Mana は[こちら](#)

この発行はリック・ボックス氏により書かれました。月曜日のマナ®は CBMC が毎週発行しているメールマガジンです。CBMC は、1930 年に創立され、世界中で、各業界で働く従業員や経営者に対してイエス・キリストを宣べ伝える事を目的としています。

©2021 年-この発行の全ての権利はブラジル CBMC・日本 CBMC にあります。