

# セミナー企画書

347-0067  
埼玉県加須市向川岸町7-21  
並木労務経営事務所  
代表 並木由紀雄  
tel 0480-62-7491 fax 0480-62-7562  
E-mail: fwpe2780@mb.infoweb.ne.jp  
<http://homepage2.nifty.com/803/>  
(並木労務で検索)

## セミナーのタイトル

## 小さな会社の“お客づくりと社員の精鋭化”

## セミナーの趣旨

1. どこから買うかを決めるのはお客様！
2. だから、同業ライバルよりもお客様に好かれる会社にしていかなければ生き残れない。
3. そして、そのお客様に好かれなければならない製品をつくったりサービスを提供しているのは社員。
4. そのため、同業ライバルよりもお客様に好かれる会社になるための経営方針書・経営マニュアルをつくり、それに基づき教育訓練していくことが必要。
5. 社長の思い、経営方針、経営マニュアルとそれに基づく教育訓練、そして社員の処遇に一貫性があるとき会社業績は向上していきます。

## セミナープログラム

1. お客中心の経営方針書をつくる
  - ・経営の本質は外部環境の変化に合わせて自分の会社を作り変えること
  - ・会社を維持する費用も社員の給与もお客様が支払うお金から出ている
  - ・どこに（会社、業界、地域）
  - ・何を（どの商品を）
  - ・どのように（サービス、アフターフォロー）  
売っていくかの方針を決める
2. 経営マニュアルの文書化
  - ・社員の経歴や性格は違うけれど、仕事に関しては皆同じ考え方でやるのが重要
  - ・ベテランの定年退職によるノウハウ流失を防ぐ
  - ・一部の仕事ができる社員や幹部に依存するのをやめる
  - ・売上を伸ばすため（営業マニュアル 他）
  - ・お客様の信頼を裏切らないため（クレーム処理マニュアル 他）
  - ・高い技術を維持するため（作業マニュアル 他）
  - ・その他日常業務を円滑に推進するため（電話接客対応マニュアル 他）

### 3. 教育訓練

- ・教育訓練にかけた時間が同業ライバルとの差別化になる
- ・資金力のない中小企業は人の力で売上利益をつくる
- ・中小企業社員には強制的な教育訓練が不可欠
- ・強制的にやられる過程で社員にも新たな気づきがある

### 4. 評価と処遇

- ・評価の基準は社長方針に対する理解と実践度
- ・お客中心の活動をする人がいい評価をもらうことで、他の社員もその気になる
- ・加点主義評価（褒められることに飢えている中小企業社員）
- ・人も会社も長所を伸ばす（欠点を直しても普通になるだけ）

### 5. 仕事の中に人生がある

- ・生活苦で働く昔の社員
- ・人に感謝されることが現代社員の最高のインセンティブ
- ・お客中心の会社になることで賃金も上がり家族も幸せに
- ・会社も社員も目標は一緒“お客づくり”

## 講師プロフィール

ふりがな なみき ゆきお  
氏 名 並木 由紀雄  
生年月日 昭和 33年 5月 8日生 (満 49 歳)  
資 格 社会保険労務士  
学 歴 日本大学法学部卒業  
職 歴

(S58年4月～H4年1月) 株式会社すかいらく  
店舗運営。アルバイト社員の人事、教育、勤怠管理。評価面接制度の運営。

(H4年2月～ H7年12月) 斎藤労務経営事務所  
社会保険労務士業務。労務管理業務。新人研修講師。

(H8年1月～現在) 並木労務経営事務所開業

1. お客づくりの経営方針書作成
2. 経営マニュアル、業務規則集の設計（業務の標準化、レベルアップ）
3. 経営方針に合わせた給与・賞与制度の設計と導入
4. 人事評価・教育訓練制度の設計と導入
5. 右肩上がり時代の退職金制度改定
6. 社内活性化施策の導入（賞罰規程、表彰制度、改善提案制度 他）

■人事のための人事ではなく、お客づくりの経営方針・経営マニュアル作成から、それに合わせた教育訓練・処遇制度まで一貫したコンサルティングで中小企業の業績向上を支援しております。

## 連絡先

経営人事コンサルタント・社会保険労務士  
並木 労務経営事務所  
代表 並木由紀雄  
347-0067 埼玉県加須市向川岸町7-21  
TEL 0480-62-7491  
FAX 0480-62-7562  
[http:// homepage2.nifty.com/803/](http://homepage2.nifty.com/803/) (並木労務で検索)  
E-mail: fwpe2780@mb.infoweb.ne.jp

## 最近のセミナー実績

平成16年3月3日	「社員がやる気になる人事賃金制度」
平成16年6月3日	「中小企業の賞与と退職金」
平成16年9月3日	「適格年金と退職金問題」
平成16年11月5日	「経営方針書の作り方、社員の巻き込み方」
平成17年1月19日	「経営方針書の作り方、社員の巻き込み方」
平成17年3月2日	「弱者の戦略と従業員の能力主義」
平成17年4月7日	「弱者の戦略と従業員の能力主義」
平成17年6月2日	「社員がやる気になる賞与の支払い方」
平成17年9月1日	「弱者のものづくり戦略、販売人事戦略」
平成18年2月2日	「中小企業の利益性を良くする人事戦略」
平成18年6月30日	「利益を出すための組織と人事」
平成18年10月17日	「中小同族企業の悩みと解決の処方箋」 埼玉商工会議所指導員研修
平成18年10月21日	「仕事の中に人生があり」 株式会社ヨシダタロウ様での講演
平成18年11月13日	「小さな会社のお客づくりと社員の精鋭化」
平成19年3月6日	「小さな会社のお客づくりと社員の精鋭化」

(埼玉商工会議所指導員研修、株式会社ヨシダタロウ様講演以外は自主開催)

## 著書紹介



出版社：翔雲社 1,365円(税込) 著者：並木 由紀雄  
「ここが違う！伸びる会社と伸びない会社」

一般に中小同族企業の場合、オーナーと社員の利害が対立するという悩ましい問題をかかえています。つまり、社員の給与・賞与を増やすとオーナーの利益を減らす事になり、右肩上がり終焉すると一層この問題が顕著になってきました。そのため、何もしないと中小企業は生産性が上がらないようにできています。そこで、社会保険労務士事務所勤務時代から300社以上の顧問中小企業をお手伝いしてきた経験を活かし、独自に中小同族企業向けの業績向上戦略の解説を試みてみました。