

★中小零細企業の人材とは“社長さま自身”。人材教育はまず社長さまからされるのが正しい順序です

～ランチェスター法則を応用した経営の8大戦略と実行方法を学ぶ～

## 「経営の基本原則」

全8回中

第1回

こんにちは。

戦略社長塾・事務局の妹尾です。

今月より新シリーズ「ランチェスター法則を応用した経営の基本と具体的な実行方法」、その1回目として「経営の基本原則」を学びます。

教材は「独立起業向けの成功戦略」を用いますが、内容は経営の基本原則と8大要因一つひとつの実行方法について解説していますので、既に事業を始めている方にとっても原点に立ち戻ることができるよい機会になると思います。

新年度を迎え、新しい学びをいっしょにスタートしましょう！

### 今回の勉強会の予定

- 4月 原則編①「経営の構成要因と利益性の原則」
- 5月 原則編②「戦略と戦術」
- 6月 原則編③「強者の戦略・弱者の戦略」
- 7月 実践編④「商品戦略」
- 8月 実践編⑤「地域戦略・業界客層戦略」
- 9月 実践編⑥「営業戦略・顧客戦略」
- 10月 実践編⑦「組織戦略・財務戦略」
- 11月 実践編⑧「時間戦略」(最終回)

### 《この勉強会で得られること…》

- ランチェスター戦略の理解が進む(マスターも可能)
- 「弱者必勝の戦略」で競争力が強くなる
- 少ない経費で業績向上につながる方法がわかる

### 2016年4月「いばら・ふくやま戦略★社長塾」の予定

【井原】平成28年4月19日(火) 19:00～21:00 定員4名様

せのお事務所(井原市岩倉町1081-1) ※場所がわかりにくいときはお電話ください。  
(県道34号線「夫婦池」点滅信号で小さい池の方へ曲がる。曲がった後、右方向へ200m坂を上る)

【福山】平成28年4月21日(木) 19:00～21:00 定員5名様

福山市市民参画センター3階2(福山市本町1-35JR福山駅北歩6分・敷地内に無料駐車場有)

【参加費】お一人様 2,500円(税込) (当事務所の顧問先様は、半額の1,250円)

別途(初回のみ)テキスト代2,500円(税込)(全8回を通じて使用します)

★お申込み:各開催日の前日まで。メールまたはFAXでお申込みください。(下記参照↓)

塾長の妹尾です。  
本年も一緒に勉強しましょう!!



「戦略社長塾って、なに？」

ランチェスター経営(株)製作のDVDを教材に、参加者全員で観賞し、適宜、進行役からの解説を聞きながら、

お互いに意見交換をするなかで気づきを得る「相互学習」の場です。

(当日、竹田先生は会場に来ません。)

ランチェスター経営(株)公認「戦略★社長塾」  
(せのお社会保険労務士・行政書士事務所)

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページは「せのお事務所」「ふくやま社長塾」で検索

<http://www.senojimu.net>

お申込みは下記ご記入後、今すぐ!

お申込み専用 FAX0866-63-3214

メールの場合下記事項を入力して送信

※HPからもお申し込み可能です「せのお事務所」で検索

メール [info@senojimu.net](mailto:info@senojimu.net)

お名前

緊急時 TEL

Mail

FAX 番号

テキスト

要 ・ 不要

★このニュースレターは少しでも皆さまの経営のお役に立ちたいと願い発行しています。



# 月刊 戦略★社長塾

第57号

平成28年(2016) 4月号

当事務所が主催する戦略★社長塾では、繰り返し「経営の原則」を学んでいます。定期に学び、実践することで、考えと行動が一致するようになります。ぜひ、皆さんも一緒に学びませんか。

## 「介護業界と顧客維持戦略」～もし介護業界へランチェスター経営を応用したら？



●当事務所が主催します戦略社長塾へは、様々な方が参加されます。今回は、介護業界で活躍されている方より「社長塾で学んだことを介護業界に応用すると、どのような方針・対策をとることができるのか」について、寄稿いただきましたのでご紹介したいと思います。

(ここから↓)

介護業界は、一度契約をしたら、継続してサービスを使い続けてくれるという性質を持っています。一見さんもおられるのですが、殆どの利用者は一度契約をしたサービスを使い続けるので一度顧客を獲得してしまえば、顧客維持が比較的容易です。

その為、粗利を上げるためには、「顧客数を増やす」事が最も重要なポイントとなります。

通所介護や訪問介護、訪問看護といった出来高払いのサービスの場合「サービスの利用回数を増やす」事でも粗利を上げることができるのですが、「顧客数を増やす」を増やす事の方が重要です。

「顧客数を増やす」為には営業活動もさることながら、「顧客維持」の質を上げる事も重要です。

「顧客維持」に力を入れることで口コミから「顧客数を増やす」ことにつながって行きます。「顧客を増やす」「顧客維持」は相互作用をしています。

「顧客維持」の質向上対策として「利用者の事をよく知る事」「変化に気が付くこと」「忘れないこと」「忘れられない事」が挙げられます。ハード面の設備に関しては多大なお金が必要になりますが、上記の事はお金がかからず、効果抜群です。

上記4つの具体例ですが「利用者の事をよく知る事」については、利用者をケアするうえで最も重要な要素です。体の動き、病気、性格、家族、生活歴、好み、そういった事を知ると、利用者は何をしたらよいのか分かるようになります。直接のケアに行かせますし、利用者が喜ぶポイントが分かれば、満足度を高めやすくなります。利用者の誕生日にプレゼントをする事業所は多いですが、介護をしている家族の誕生日を知っていれば、慰労のプレゼントや手紙を贈ることもできます。

「変化に気が付くこと」も利用者のケアにも役立ちますし、顧客満足度のモニタリングにも役立ちます。利用者のちょっとした表情やしぐさにも顧客満足度は表れています。このスキルを高めるとサービス提供をする側から見た「利用者の満足度」と、利用者本人から見た「満足度」に乖離が生じにくくなります。顧客満足度の指標が、それぞれのスタッフで違ったらいけないので、その点はミーティング等で、情報共有をしていきます。(次回に続く)

製作・発行

当事務所はランチェスター経営公認「戦略社長塾」です  
せのお社会保険労務士・行政書士事務所

〒715-0016 岡山県井原市岩倉町 1081-1 TEL0866-63-3213

●ホームページ「せのお事務所」「びんご社長塾」検索

お問い合わせは事務局「せのお」まで、お気軽に♪

0866-63-3213