



巻頭対談 陽はまた昇る

## どうみても「お客様目線」であれ

株式会社シャトレ・ゼホールディングス代表取締役会長 齊藤寛 / 早稲田大学ビジネススクール教授 浅羽茂

07 道 第二七回 人の道

ジャーナリスト 勝見明

02 級友(上)

作家 小檜山博

06 トップインタビュー

株式会社I・DOM名誉会長 羽鳥兼市

16 経営指南

悪しき日本の風習を変える、その覚悟を持って

グローバルビジネス学会名誉会長 福井県立大学客員教授 丹羽宇一郎

15 一枚の繪

関口清「母雪江の像」

無言館館主・作家 窪島誠一郎

38 企業事例研究①

株式会社ニッコー

代表取締役 佐藤一雄

お客様の困り事にこそ、商機がある

取材・文 中之町新



44 企業事例研究②

株式会社スズソウ

会長 鈴木孝治

葬祭業から「安らぎ創造業」へ

取材・文 中山秀樹

28 お客様の喜びをつくれ!

できない理由より、どうすればできるかの知恵を

顧客満足推進フォーラムコーディネーター 松原誠

29 企業の成功法則——社長力・管理力・現場力 三位一体論

企業経営と仕事の「変容」を急げ

田舞徳太郎

58 マーケティング塾

「本業」を見直すマーケティング

株式会社CODONコンサルタント取締役主任研究員 古永泰夫

36 松下幸之助に学ぶ指導者の一念

自分の心のなかに太陽を昇らせよ

パナソニック株式会社終身客員 木野親之

56 渋沢栄一に学ぶ仕事道⑨

指標に「未来」を見る⑭

株式会社第一生命経済研究所首席エコノミスト 永濱利廣

78 名将・野村克也——リーダーに不可欠な人生と仕事⑮

逆境!その時、経営者は...

山城真路

52 朝日熱処理工業株式会社

取締役会長 村田茂

事業を続けるには社長に復帰するしかない!

取材・文 山路正晃

48 あの時、あの言葉⑦

画家 千住博

ノンフィクション作家 野地秩嘉

68 挑み続ける 目的に向かって進め。 どんな困難も失敗ではなく、プロセスに過ぎない

萩大島船団丸・株式会社GHIBLI代表 坪内知佳

取材・文 鳥飼新市



51 経営の神様にみる創造的生き方

PIP研究所客員 谷口全平

80 危機管理の時代の歴史学 最終回

高橋是清

歴史家・作家 加来耕三

92 第8回ありがとう卓越経営大賞 発表

74 中小企業の新ビジネスモデルへの挑戦③

株式会社花亀

システム研究センター理事長 片方善治

73 ニューノーマル時代の情報力⑮

謙田流らくらく健康術⑯

諏訪中央病院名誉院長・作家 謙田實

86 伊與田先生に学んだ、論語と経営⑲

立派な人物とは何か(下)

有限会社東匠美松 南館尚

90 私が選んだ論語の一句

今月のビジネス用語

株式会社上々 竹村陽子 / 株式会社ちむら 千村大輔

94 経営者の会

読者の声 / ADMENU

石尾支部 石尾正紀 / 県央支部 古泉英一

18 特集1

CASE

社員を活かす働き方改革

徹底した仕組み化で、時代に合った働き方を模索し続ける

安心して働けるから、心からのサービスを提供できる

効率とおもてなしの質を上げ、笑顔をわかちあう“を实践

オンライン／オンデマンド教育はセカンドチョイスではない

熊本大学教授システム学専攻教授 鈴木克明

株式会社工務店代表取締役 田尻忠義

リハプライム株式会社代表取締役 小池修

株式会社あぶらや燈千代表取締役 湯本孝之

株式会社Senaエム執行役員／人事責任者 藪田孝仁

多摩冶金株式会社取締役副社長 山田真輔

神戸大学経済経営研究所准教授 江夏幾多郎

INTERVIEW

人事は理念で評価せよ!

社員との価値観共有が適切な評価につながる

未来志向評価で一〇〇年企業を目指す

上司と部下の共通理解が人事評価に温度感を与える

取材・文 稲泉連

株式会社Senaエム執行役員／人事責任者 藪田孝仁

多摩冶金株式会社取締役副社長 山田真輔

神戸大学経済経営研究所准教授 江夏幾多郎

取材・文 稲泉連

株式会社Senaエム執行役員／人事責任者 藪田孝仁

多摩冶金株式会社取締役副社長 山田真輔

神戸大学経済経営研究所准教授 江夏幾多郎

編集部からのお知らせ P16は丹羽宇一郎氏、田坂広志氏、寺島実郎氏のリレー連載です。今回は田坂広志氏が担当します。