

# R.F.C.M Heartful Report

リスク・ファイナンシャル・カウンセリング・マネジメントのハートフル・レポート====2015年5月号

#### ◆企業にとって顧客とは何でしょう？

企業は、その規模にかかわらず利益がなければ事業を継続してゆくことはできません。そして、その利益をもたらしてくれる顧客がいなければ、事業そのものの存続がありません。

それでは、企業にとっての顧客とは一体何なのでしょうか。誰もが知るドラッカーの有名な『事業の目的とは顧客の創造である』という言葉にある“顧客”とは、その企業の商品を購入してくれる企業だけではありません。

その企業が事業を運営するに当たって必要な商品や原材料の仕入れ先、優秀な人材を紹介する求人斡旋会社、物流会社、情報提供や経営問題のアドバイスをするコンサルタント会社、金融機関、法務、税務、労務、保険の専門家、最近ではインターネットの専門会社など、多くの関係者の総てが顧客であるという考え方が大切になっています。

リーマンショック、東関東大震災と欧州や中国の経済情勢など、時代はめまぐるしく変化している現在、企業が生き残るために『従前顧客』に対する対応と『将来顧客』の拡大など、表面だけの現象から安易な判断をすることは危険きわまりないといえます。

事業運営するその企業に全方向から関わる顧客の視点は厳しいほど強い味方になるものであって、その顧客からの情報は丁寧に受け止め分析し、経営改善の力へと変換していくかなければなりません。

#### ◆口コミ客、紹介客、将来顧客が企業を成長させる

顧客を創造するということは、ひと言では言えないほど容易なことではありません。

製造業や建設業において協力会社や仕入先は製造コストや原材料費という考え方で、景気の変動によって親会社の都合で原価調整をする上で好都合な取引先として考えられていましたが、顧客の創造という考え方逆行するものです。

誰もが「素晴らしい会社」と評価されるのは、品質(作業基準)や納期(工期)には厳しくても、窓口担当者との関係がホットで、共に成長することを旨としていることといえるでしょう。

**従前顧客と将来顧客を大切にしていますか？**

外注先、仕入れ先という関係の顧客を創造するという考えにおいて、口コミ客や紹介客は将来重要な顧客となる確率が高いとされています。

販売先、外注会社、仕入れ先、総務・経営の「従前顧客」の中で、理想的な顧客、優良顧客とはどんな顧客なのか、共通の認識として明確になっているだろうか。

また、現在は取引が少ないが、これから「将来顧客」になって欲しい会社はどこなのか、又、アプローチしているのに「将来顧客」になっていかない本当の理由を掴み取っているのかは、経営にとって重要な観点ではないでしょうか。

他方において、当社の競合会社における「従前顧客」を知り、その企業との取引が成立している理由は何であるのかを知ることも、自社の「将来顧客」を創造する上で重要な情報となるでしょう。

さらに、同業種であるのに殆ど競争相手になっていない成長会社があったとしたら、それは何故なのかの究明しておかなければならない。

#### ◆事故追求のスピーディーな対応が感動を生む

企業の成長過程で想定外の事故やトラブルが想わぬ災いを誘発することがあります。

口コミや紹介客によって顧客の創造をするには、顧客からの苦情を吸い上げる社内システムがあることは必須で、事故が発生したら原因をスピード追及し、原因と結果因果関係の開示、再発防止策の提案を文書で提出すると顧客のスピード対応に対する「感動」を引き出すことができるといわれています。

さらに、顧客の苦情内容や提案意見に傾聴し、些細なことを覆い隠さず顧客と共に再発防止策を講じることができれば、その顧客は「ファン意識」「信者意識」として関係ができます。

顧客が感動してくれたとき、それは「口コミ客」や「紹介客」を創造させるという(+)のスパイラルによる良質な顧客の創造ができるのです。

足で稼ぎ出す顧客の創造ではなく、丁寧な仕事を繰り返し実践しながら顧客の創造をするのはいかがなものでしょう。



年が明けてまだ寒い頃、ヤマト運輸の担当者に薦められて『アマリリス』を購入した。直径15cmほどの球根用の鉢の中心に太い茎の切り口があり、アマリリスは、20cmもある大輪の花を咲かせる丈夫な花なので、お客様の受付カウンターに置いていただきなくて持参していた。

先日、「ほらっ！咲きましたよ」と、見せていただいた。一本目の茎はもつと大きな花を咲かせていたと、二本目の茎(写真)にもしつかり花が咲いている。本来は5～6月に咲くようでは、夏の季語でもある。皆さんへの愛情たっぷりのは輝いて咲いていました。

【花言葉】「誇り」「内気」「すばらしく美しい」「おしゃべり」「強い虚栄心」

# ちよつと歳時記

## 1. 新規事業の立ち上げ

近年、弱電系を中心に、新規事業の立ち上げに伴う、知的財産の相談が増えてきている。ご存知のように、家電業界やエレクトロニクス業界の不況の煽りで、“生き残りをかけた”本業以外への進出が進んでいる。

当然、新規事業となると本業とは異なる事業領域であるため、十分な情報がなく、事業戦略があいまいなまま進んでしまうケースが多い。

## 2. 新規事業の知財サポート

このような企業に対して、知的財産のサポートを行う場合には、知的財産情報から簡単に判ることを積み上げて整理することが多い。

すなわち新規事業分野で特許調査を行うことで、  
 (1) 誰が権利者(プレーヤー)で、  
 (2) どのような権利を保有しているか、  
 (3) さらに最近の出願件数は、  
 などは、簡単に判る。

このような特許調査の結果(特許から判る開発状況)と、企業側が集めた既存製品の情報(市場における実製品の情報)とを照らし合わせていくことで、ターゲットとすべき市場や開発すべき対象が絞られてくる。

また、このようなプロセスを踏むことで、予め抵触する特許を回避することや、既存技術の重複開発を回避することができ、自社の開発した成果の権利化も期待できる。これは知財リスク・開発リスクの大いなるヘッジである。

## 3. 事業譲渡

新規事業の立ち上げが順調にいっても、立ち上げた新規事業を譲渡するケースも近年散見される。

余談になるが、新規事業の立ち上げがうまくいかなかったり、うまくいってもその事業自体を譲渡せざるを得ない

日本の超電導リニア・カーが、2015年4月21日に有人走行で時速603kmの世界最高速度を更新したという。一週間前の試験走行では時速590kmの記録を出していましたが、2027年に東京・名古屋間(280km)を40分で走行する営業運転を目指し中央新幹線の開通準備が進んでいます。

『磁気浮上式』の走行試験での最高速度記録の歴史は1973年に西ドイツで時速250kmの有人走行から始まり、1979年には日本が517km(無人)の記録を出すという、西ドイツと日本の開発

### 新規事業の立ち上げと事業譲渡

弁理士  
酒井俊之

いのは、もともと本業が不振になった後に、新規事業の立ち上げを開始していることの影響が大きいように感じられる。

すなわち、本業との関係で、資金的・人材的・時間的に新規事業の立ち上げに専念できず、いずれにしても新規事業が長続きしないようである。

#### 問題の所在

なぜ、新規事業(第二創業)はうまくいかないか?

うまくいかないのがある意味普通

知財戦略があれば  
少なくとも、  
途中で事業が売却できるところまでは行ける!

事業譲渡できる形態を意識するのではなく、  
自社のビジネスモデル(収益モデル)形成を意識  
∴結果として事業譲渡ができた

その意味では、知財を使って資金面も含めた事業安定性が確保できることが望ましいが現状では、そこまでは難しいようである。

一方で、立ち上げた新規事業を手放す場合、事業自体の評価(収益性)が主となるが、知財回りをしっかりとおこくことで事業譲渡の成功につながったケースに、ここ数カ月で2件ほど関わることになった。

次回は、この2件について、詳細を検討してみたい。



◆プロフィール◆ 酒井俊之(さかいとしゆき)  
1976年生。福島県伊達市出身。慶應大学院基礎理工学専攻修士課程修了。03年弁理士試験合格。04年弁理士登録。同年、創成国際特許事務所に入所。08年、福島事務所開設に当たり所長に就任。

地方公共団体や新聞社主催の各種セミナーの講師として活躍する一方、事業モデル『知財制度の活用戦略』を展開。出願から20日で登録査定という早期の権利化モデルを実現。  
東北経済産業局特許室『東北地域知財経営定着支援事業』総括委員、東北工業大学非常勤講師など。

#### 気になる数字…… 603 km/h 日本のリニアカーの有人走行最高時速の記録

競争により記録更新されています。1999年4月14日・A51の編成による552km/h(有人・5両編成)の日本記録はギネス認定されていたが、603kmもギネス申請されるようです。

実際の営業運転におけるスピードは時速505kmを予定しているようだが、この開発記録を更新している背景には、超電導マグレブを他国向けに輸出する予定であり、米国ワシントンとニューヨーク間

を日本のリニア・カーで結ぶプランも浮上しているようです。

因みに、鉄輪式の日本の記録は1996年・新幹線955形電車による443km/hでしたが、その後2007年にフランス・TGVの574.8km/hが記録を更新しています。

明治2年(1869年)に、イギリスの支援による新橋-横浜間の鉄道開通から146年目の今、世界をリードする車両・開発設計技術とソフト(運行管理システム)技術は日本の誇るべき産業として広く世界に貢献することでしょう。

# 所有地の境界は、客観的に明確でしょうか？

なるほど納得…不動産!!…No.018

株式会社ありがとう・不動産

不動産の売買は、頻繁に経験することではないので、いざとなると「知らなかった」あるいは「早めに対処しておけばよかった」と思われることがあります。土地の売却においては、境界の確定もそのひとつです。

土地を購入する側の立場で見れば、購入したあとにトラブルがないようにしておきたいものです。そのため、購入する土地の登記情報を確認したりします。ただ、隣地の所有者と土地の境界を原因とするトラブルが起こっているかは、登記を調べてもわかりません。そのため購入前に買主は、売主に対し、その土地と接する土地の各所有者と売主が交わした『境界確認書』を求めるのが一般的です。境界確認書とは、測量の図面にある境界に接する2つの土地の所有者が、その境界に間違いがないと揃って署名をし、それぞれ1部ずつ持つておく書類です。つまり売主は、境界に問題がないことを各隣地所有者に認めてもらう必要があります。隣地所有者に署名をもらいに行く作業は、売主の代わりに測量会社等が行なうことのほうが多いのですが、この境界確認書を買主と約束しているのは、あくまで売主です。

たとえば土地を相続して、その土地を少しでも早く売却したいという状況であっても、隣の方がその境界で納得しなければ、売却の見込みを立てるのは難しくなります。なかには『取得時効』を主張する隣人もあります。ここにA氏の土地とB氏の土地が接していたとします。そしてA氏が所有する物置小屋の半分が境界をはみだしてB氏の土地の上にのっていたとします。B氏が自分の土地の上の物置小屋を撤去をするようA

氏に主張していなかった場合、一定期間を経てA氏が物置小屋の下の土地はすべて自分の土地だと主張すれば、たとえ本来はB氏の土地であっても、境界を越えた物置小屋の土地がA氏のものになるというのが『取得時効』です。もしかしたらB氏の先代がA氏の先代に無償で貸していた土地に物置小屋があり、A氏の主張する取得時効が裁判の結果、認められないかもしれません。それでもそんなトラブルを抱えたままの土地を購入する人があらわれるでしょうか。つまり境界で揉めたままだと、土地の換金性が損なわれるのです。

取得時効といった特殊な事情を持ち出さないまでも、生垣が境界上に植わっていると主張する売主に対し、隣人が生垣は自分の土地のなかにおさまっていると主張すれば、それも境界トラブルです。

相続などで土地を売却する必要がでてきてから、そういうトラブルを解決していくのは大変なことです。そうなる前に、境界標を設置しておくことは有効な対策です。境界標とは、以下の写真のようなもので、土地の境界を示す目印となるものです。地震などによって境界標が正しい位置からずれてしまうこともないとはいいますが、それでもこれががあれば、ほとんど例外なく、隣人同士が共に納得できます。生垣の位置もわかりますし、A氏とB氏のケースでも、B氏が土地を相続した時点で、境界標を理由にA氏に物置小屋の移動を主張するのも簡単だったかもしれません。境界標は将来のトラブル防止に役立つものなので、土地を所有なさっているのであれば、ぜひ確認してみてください。



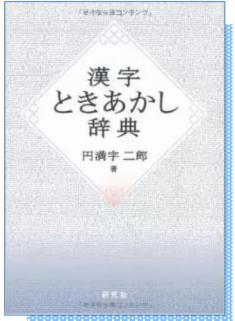
**気になる！コトバのあれこれ  
漢字の由来まで分かる珍辞典！?**  
『漢字ときあかし辞典！』  
円満字 二郎 著／研究社 出版

パソコン等の普及により、漢字は手で書くことより表示されたものから選ぶことのほうが多くなりました。それにもなって漢字辞典の出番も少なくなった気がしますが、それでも『漢字ときあかし辞典』のように漢字の部首解説はもちろん、類字との使い分けや成り立ちも説明されていて楽しい読み物になっていると、たまには引いてみたくなります。

この辞典で身近な生き物の漢字で見てみます。鳥

(カラス) という字が鳥(トリ)に似ているのは、ご存知のとおりです。これは、全身が真っ黒で目がどこにあるかわからないので、『鳥』の“目”的部分を抜いて書くようになったからとか。それにより画数が鳥よりも少なくなったので、部首は鳥偏から外れてしまいました。

猫も身近な動物です。獸偏は、『犬』の変形で“犬に似た動物”を表します。そして苗の部分が諸説あるそうですが、この辞典では、鳴き声を表す説に説得力があるとしています。『苗』の古い音読みはミョウだそうです。なかなか楽しい読み物ではありませんか？



## ●『真社会性動物』とコロニー生態

4年半ほど前に興味深いタイトルに惹かれて衝動買いした『働くアリに意義がある』の本を久々に書棚から取り出し読み返してみた。

北海道大学大学院准教授の長谷川英祐氏の著書で、働くアリだけをサンプリングして集団をつくると、やがて働くアリが生まれてくる…と、興味深い結果になった…と。

働くアリを働かせるためのノウハウ本ではなく、興味深い実験結果をまとめたサイエンス本なので、引き込まれるように読み返してみた。

巣(コロニー)で女王アリを中心とした集団を構成していますが、その「働きアリ」の中には、まったく働くアリがいるというのです。

子供の頃にアリの巣を掘り起こし、慌てふためくアリの群れに見入っていたときの様子から、働きアリは全員がずっと働いていると思っていましたが、役割分業により集団が成り立っているのだから、働きアリは常に働いていると誤解していました。

アリの集団社会は「真社会性生物」「新社会性昆虫」と呼ばれ、「女王アリ」のみが繁殖行動をして、他の個体はコロニーを構成するために必要な作業をひたすら続けている…と。

また、働きアリは子を産まないが、働く行動中の子育てを手伝う行為をとおして自分と同じ遺伝子を後世に残そうとしているのだ…と。一見、子育てという「利他」の行動のように見えても、同じ遺伝子を残す「利己的」な行為でもあると…。

## ●アリの世界の「反応閾値」は、腰の軽さの個体差?

前述では「働くアリ」のことでしたが、集団の中の「働くアリ」だけの行動を観察していると、その中から「働くアリ」が出てくるのだそうだ。

アリの集団の中に『反応閾値(いきち)』が原因となっているのだ…と。閾値とは聞き慣れない言葉ですが、辞書によると…生体の感覚に興奮を生じさせるために必要な刺激の最小値のこと…とありました。

アリの集団の中では、働きアリの前に、しなけれ

リスク・カウンセラー書簡記  
- 132 -

ばならない必要な仕事が現れると「反応閾値」が最も低い働きアリが取り掛かり、新たに別の仕事が現れたら、それはその次に閾値の低い働きアリが取りかかる…と、反応閾値の低い順に作業にとりかかる…つまり、個体間の「反応閾値」の差異によって、必要に応じた労働力がうまく分配されているのです。

「反応閾値」を人間社会の行動から事例を挙げると、部屋の片付けや掃除に着手するタイミングが「きれい好きの人」は反応閾値が低くすぐに掃除するように反応し、そうでない人は、少々散らかっていても気にならない事象は、自分や周囲の人と比較してみると分かりやすいですね。

全ての働きアリが一斉に同じように働くということになると同時に全員が疲れ、誰も働けないという空白時間ができてしまう。コロニーには、僅かな時間でも手を空けられない卵の世話など重要な作業があるので、短時間でも作業を中断してしまうとコロニーの存在が危ぶまれるといいます。

働きアリが一斉に働いたり働くなくなるより、しばらく休んで回復してから再び働き始めることで労働の停滞を防ぎ、コロニーを途切れることなく継続的に維持管理するために「働くアリ」の存在が重要だったのです。

## ●サルは…どの個体も子を生み順位制で生活している

群れをつくって行動するサルの社会では「ボス猿」がいて、「見張り役」のサルがいるというように順位制に基づいて統率をとって集団生活が成り立っています。そしてサルは、どの個体も子を産む(産ませる)ことができ、繁殖に関わる分業が確立されているという大きな違いがあります。また、「女王アリ」だけが子を産み、働きアリはコロニーの維持のためだけに働くという「真社会性昆虫」とは異なることが分かります。

最近では、アリの生態が深く研究されるようになり、人工知能や、生産性の研究においても働くアリの存在は、「ムダを省くこと」「ムダを楽しむ=余力」として取り上げられていますが、果たして企業内にはそれだけの余力が許されるのかどうか…??



## ご利用ください!『経営危機から家族を守る!』のしおり

このキーワードは、リスク・カウンセラーが小規模経営者に向けて訴え続けている永遠のテーマです。

- ①正しく“家訓を守り”承継できる会社経営をめざす経営者
  - ②急成長したのに資金繰りに行き詰まり再生に挑む経営者
  - ③長引く経営不振に決断が先送りになり迷走している経営者
  - ④不慮の事故により経営が危機的状態となった経営者の家族
  - ⑤企業再生が失敗に終わり“起死回生”に向けて頑張る経営者
- “万が一”の経営危機を回避するには日頃からの備えが必要です。

※問題が起きる前に社内勉強会にお役立てください。  
※出張による少人数制ミニセミナーをお受けしています。



◇発行者 株式会社 ホロニックス総研  
◇責任者 代表取締役・リスクカウンセラー 細野孟士  
◇連絡先 〒113-0033 東京都文京区本郷1-35-12  
TEL.03-5684-0021 FAX.03-5684-0031  
<http://www.holomics.gr.jp>

【ホロニック】

(英: Holonic) 全体(ホロス)と個(オン)の合成語。  
すなわち組織と個人が有機的に結びつき全体も個人も生かすような形態を言う。生物は個々の組織が自主的に活動すると同時に独自の機能を發揮する一方でそうした個が調和して全体を構成する (小学館「カタカナ語の事典」より)