

「自立は言葉で教えられるものではない。
だからこそ、私自身が見本となるべき」

増田

Yasuaki Masuda

恭章

まずはじめに、御社の事業内容についてご紹介いただけますか。
事業内容は大きく分けて3つあります。1つは、従来のモバイルショップ運営からモバイルショップの運営、店舗や営業活動などのドメインに関わる問題や解決、メンテナンスを行ったり、2つ目は、モバイルショップの運営や店舗運営や店舗支援サービス事業を展開するCSリレーションズ株式会社だ。同社代表取締役を務める増田恭章氏の独自のな人材育成法、業界でも大きな注目を集めるその経営手腕に注目した。

「自立は言葉で教えられるものではない。だからこそ、私自身が見本となるべき」
―― 志願者の一つにもなっているモバイルショップ運営は2008年にスタート。経営としては未経験者でもありますが、何か勝負はあったのでしょうか。
事業スタート当時、世間にはすでに従来の店舗が溢れていました。しかも競合相手は、従来の店舗は開業から数年経ってしまっている状態です。つまり、店舗の場所さえ確保すれば、あとはサービスを行う人材で勝負できる状態というところでした。たしかに未経験者でもありますが、人々の差別化できるか、この事業をスタートさせた。人々が勝負する。これは、私が行って、いるだけの事業に対しては、自分だけが勝負する。

モノより人で、勝負する。

Qualitas Interview
QI

モノで溢れた時代だからこそ、現代の消費者が求める価値は目を遠くことに多様化している。そうした中、新たな付加価値やサービスを生み出す、「人で勝負できる会社」が躍進を続けている。モバイルショップの店舗運営や店舗支援サービス事業を展開するCSリレーションズ株式会社だ。同社代表取締役を務める増田恭章氏の独自のな人材育成法、業界でも大きな注目を集めるその経営手腕に注目した。





「社員が手を挙げてさえすれば
チャンスを与えたい。
失敗して気づくことができれば
それでいいんです」

――創立した人材を育成するために、具体的に大切にしている指導方針・態度はありますか、基本的には、人材育成のための指導というのは個別に行わなければならないものだと考えています。社員全員を導いて、「こうしろ」と言うのは強制的で弊害ですが、個々の適性や状況、強みや弱みは人それぞれ違います。学校教育を例に挙げてみても、カリキュラムの進行スピードは全員が同一ですが、個々の理解力や進捗状況は実際に指導方法を変えていかなければいけない。人材を成長させるうえで、少し違うような指導方針にも前向きな対応はしますが、実際はその方が適宜なのだと思います。

――強要無意味、会社の権威が大きくなるにつれ、難しくなる印象もありますか。

――もちろん難しいことですが、不可能ではありません。役員や管理職に就く人間をはじめ、各現場で上につながる人間が、私と同じ価値観や指導方針を共有することで、私一人で大勢の指導を行うことができて、今社員と同じような指導を行うことができます。つまりアドバイザー経営ですね。そのために、各現場のリーダーの育成が重要になってきます。

――役員や管理職の人材育成はどちらか、増田代表自身が若い社員とのコミュニケーションも積極的に行っていると聞きましたか。

――とくに内定者や入社間もない社員なく、育成の初期段階にある社員とのコミュニケーションは積極的に行って、いくつか心がけています。初期段階に会社の方針や価値観を伝え、私の考えをすべてオープンに行き明かすことで、お互いが良い関係を築いていくための基礎ができるからです。私の意思に社員を納得してハイベニューをしたり、飲み会を開いたり、秋自身も新人社

員の立場でこう働きなさい、というお話をいいなと思うので、それが私の価値観ですし、共感できない人間は会社には残らないでしょう。そうやって価値観を共有できるところまで、組織を作っていくことが大切で、そのためにも若い社員たちとのコミュニケーションは欠かせませんね。

――あとは個々の自立あるのみ、ということでしょうか。

――そうですね、たが、設立は指導で教えられるものではない。だからこそ、私自身が足元となるべきだと感じています。社員たちが成長を遂げ、こういふ大人になりたい、こういう想ってかついいなと思われるように私も成長していかなければいけないでしょう。

――増田代表ご自身、これまでの失敗や経験から一番後悔がされたこととはなんでしょうか。

――私は高橋、明確な目標やビジョンもないまま会社を設立し、ただがむしりに仕事をしていただけで、ある程度まで進んでいったとしても、やがて人は辞めていく、お客様は離れていく、関係も薄たない、そうした上で何度かぶつかったように、そこではじめて、自分は何のためにこの仕事をしているのかと考えるようになり、自分の強みやビジョンを明確にする必要があることを気付かされました。

――増田代表、営業ビジョンをいかに明確にするかが重要なポイントだと思います。その中で増田代表が大切にされていることは、社内の共通目標や業務の向上であると考えていますか。

――そうですね、私が創業のころは営業現場にいたばかりで、社内の共通目標や業務の向上という考えはなかったです。社内の共通目標や業務の向上という考えは、私が創業のころは営業現場にいたばかりで、社内の共通目標や業務の向上という考えはなかったです。

――増田代表、今後の夢や理想を教えてください。

――増田代表、今後の夢や理想を教えてください。私の夢は、今後は夢や理想を語りたいです。私の夢は、今後は夢や理想を語りたいです。私の夢は、今後は夢や理想を語りたいです。

「3回の表で負けていてもかまわない。
最終的に9回の裏で勝っていれば」



Yasuaki Masuda
1977年11月生まれ、東京都出身。1997年、株式会社増田代表取締役社長に就任。2010年に創業13周年を迎え、2011年に「増田代表の経営哲学」をテーマとした書籍『増田代表の経営哲学』を出版。2012年に「増田代表の経営哲学」をテーマとした書籍『増田代表の経営哲学』を出版。