

はじめに

2

第1章

ユニクロの歩み

「お客様が望むやり方」を実現する

16

「安かろう、悪かろう」の店にならない

18

勝負するときには思い切って実行する

20

正しい道のりを描く

22

世間の評価を一変させる取り組みをする

24

トップが掲げる目標は下を惑わせることもある

26

数字が持つ意味を考える

28

新しい分野でも自社の強みを活かす

30

安定よりも急成長を求める

32

国内外問わず「顧客の理想」を実現する

34

ただの「低価格」ではなく満足できる「好価格」に

36

返品やクレームを品質向上のチャンスととらえる

38

生産を委託する工場は使命を共有するパートナー

40

多様な働き方でそれぞれの場でナンバーワンに

42

社会から必要とされる企業になる

44

信頼の先に利益がある

46

何のために商売をやっているのか全員理解する

48

第2章

創業者・柳井正の思いと行動

任せてみると責任感が芽生える

52

事実だけでは人を動かすことができない

54

成功には長い試行錯誤の期間が必要

56

邪魔のない場所ですとことん考える

58

厄介な存在でもありがたいと思える日が来る

60

熱狂のなかにも冷静さを忘れない

62

大胆にチャレンジしないと結果的に負けてしまう

64

失敗の教訓を活かして成功に近づく

66

「安さ」だけを武器にしているといずれ限界が来る

68

お客様の期待に応えるのが会社のやるべきこと

70

日本での圧倒的な成功が世界一への道を開く

72

経営と実行をわけて考えない

74

使命を追う先に世界一がある

76

経営理念が根づけば成長の大きな力になる

78

目標はとことん高く掲げる

80

良い失敗のやり方をみんなが理解しておく

82

使命を達成して正しく儲ける

84

第3章

失敗やリスクに対するユニクロの思考法

高い目標が原動力になる

88

安定志向では成長も成果も期待できない

90

「これでいい」と安心した時点でダメになる

92

大切なのは不安ではなく正常な危機感

94

失敗そのものよりも立て直しの速さが重要

96

先入観にとらわれず広い視野で考える

98

リスクも自分でコントロールする

100

アイデアを形にするには何よりもスピードが大切

102

成功が思い浮かぶまでイメージする	104
計画ではなく成果にこだわる	106
課題を解決しなければ成長できない	108
「世界で一番かどうか」を判断基準にする	110
売れるまで試行錯誤する	112
まずは実践してそれから考える	114

第4章

顧客志向と商売の心得

どんな仕事にも「お客様」がいる	118
ライバル企業ではなくお客様が望むことを考える	120
常にお客様が求めるものを提供し続ける	122

お客様の期待を超えて驚かせる	124
つくり手が商品を愛してこそお客様にも愛される	126
「現場・現物・現実」を大切に	128
お金を使うところと節約するところを正しく判断する	130
継続することが良い未来を連れてくる	132
隠れた需要を満たすことで新しい客層を取り込める	134
正しく伝えるための工夫をおろそかにしない	136
評価するのは自社ではなく世間	138
「売れない」は人や店を育てるきっかけになる	140
自分の力量に合った場所に出店する	142
不正は起こるものだと考え正しい対処をする	144
地道な積み重ねがやがて特大ホームランになる	146

第5章

リーダーのありかた

- 相手が実行してこそ本当に理解させたといえる 150
- 部下には安易に妥協せず正解を追求させる 152
- 問題が起きたら指示をした上司が責任を取る 154
- 上司がお手本を示すことで部下がマネをする 156
- 「人」という資源を正しく活用する 158
- 大切なのは特別な能力ではなく続けること 160
- 大変でもやらなければならないことに向き合う 162
- 感情に左右されずに判断する 164
- 自分で判断して自分で動く 166
- 会議では全員が意見を出して結論を決める 168
- 全体の流れを見て仕事をする 170

- 店舗は顧客の需要をとらえ本部は需要に対応する 172

第6章

ユニクロの描く未来

- 柔軟に戦略を変えて時代の流れに合わせる 176
- 一律のやり方ではなく個々のニーズに応える 178
- ビジネスと社会貢献活動は切り離せない関係 180
- 新しい文化を取り入れても昔からの良さを忘れない 182
- 目先の利益にとらわれず目標達成のために行動する 184

- 参考文献 186