

= 売上世界一、ウォルマート =

〈アメリカのディスカウントストア〉

創業者サム・ウォルトン氏（1918～1992）の思いが経営に強く影響し、素晴らしい世界一のお店が実現しています。そして感動のサービスは伝説となります。

ウォルマートの創業理念（ポリシー）は次の二つです。

1. お客様は常に正しい
2. もしお客様が間違っていると思ったら1に戻る

《勲章のお話し》

1992年サム・ウォルトンは、ジョージ・ブッシュ大統領から自由勲章（アメリカで文民最高勲章）を受けました。全米一の会社になったことで大統領から最高勲章の授与の為にホワイトハウスに来るように連絡がありました。しかし、サムは「交通費がもったいないから要りません。余分なお金があったらお客様のサービスに使います」と断りました。（少しアメリカンジョークも含まれているのですが・・・）

ブッシュ大統領もあげると言ったため、引込みがつきません。そこで田舎町のアーカンソーまでファーストレディと共にやってきました。勲章授与式は、その地域の最高のホテルでする事なく、会場は社員食堂でした。ブッシュ大統領が登場しサムに勲章を授与しました。その時、サムは勲章を手にして集まった社員に向かって「皆の代わりに貰ったから」と語りました。その一言に、社員は大歓声を上げて会社のスローガンを一斉に唱和しました。（全てはお客様のために）

全ての目がお客様に向いています。世界一のお店は、お客様第一の小さな実践を徹底して継続した結果といえます。「お客様が大好き。いつもお客様のために。」というサム・ウォルトン氏の思いが伝わってきます。

