

株式会社ほづみフィロソフィ

令和2年1月14日

※人を幸せにする

人の為に何が出来るかまず考える(人は与えた分だけしか豊かになれない)
何事でも人びとからしてほしいと望むとおりのことを他の人びとにもそのよう
にきなさい(マタイ伝7章12節)
敬意には敬意で応える(あるもの全てに敬意を払う)
豊かになる前に豊かな心の持ち主になる(自分のこころのコップを満たす)
相手に合わせたユーモアで笑顔にさせる。笑顔は幸せな気持ちにさせる

※感動を与える(熱意)

本音本心で仕事をする(素のままの自分で接するようにする)
感動できる人は幸せであり、感動を与えられる人も幸せである
相手(お客様)の想像を超える事(やるべき事が喜びに変わったとき、道は開く)
当たり前前に+ α 。それを確実に積み重ねる
「目」のきれいさ・・・純粋な営業マン。相手を思いやる笑顔・・・あなただけ感。
売らない物ごし。
感動を与える為に必要なのは、相手の体温があがるくらいの情熱だと思う
相手の思う半歩、一歩先を想像し、創造する
ダスキンの名に恥じぬよう、服装、所作、サービスにプライドと自信を持つ

※覚悟を持つ

ベストを尽くさなければ何が本質なのか分からない(何事もベストを尽くして
いない人は必ずダメになる)
自分の周りで起こっている全てのことは自分の責任
全ては自分の心の状態から発している(自分の周りで起こっていることは自分
が作り出している)
人を変えたいなら、まず自分が変わる(人間は自分が考えたとおりの人間になる)
不満は他者、外部に持つもの。不安は自分、内部に対してもつもの。チームと
して互いの不満を解消する意識
「自分は自分」で考えて、言われなくても見られていなくても動く

※愛

まず、深く愛されている事に感謝する

生かされている実感が持てれば、全てに感謝できる(全ての事に感謝できたら悩みから開放される)

愛を中心に仕事をする(人を赦す。そして、自分を赦す。完璧主義は良くない)

お客様にも同僚にも常に「愛」を動機として接する(愛は受けているだけではわからない。与えて初めてわかる)

一緒に働く人たちに関心を持ち良い言葉を発する様意識し、活力に満ち愛のあふれる職場を作る

1)※成功方程式

(人生・仕事の方程式)

人生・仕事の結果＝考え方(宇宙感)×熱意×能力

2)※考え方

仕事に関する考え方・・仕事と作業は違う

人のモチベーションの究極の源は遺伝子（生存、愛、力、自由、楽しみという基本的欲求）である

本質を追求し続ける人と組織は成長し続けることができる(人間の本質は、考え方に集約される)

何の為に仕事をするのか？からスタートする

居れば給与が貰える感覚から目的(熱意)を持って仕事ができる感覚へ

「管理」と「規律」は違う。「規律の中の自由」が正しい社風である

人に喜ばれる事で得られる喜びや感動が自分の原動力

考えるクセ・・言われたからこうするではなく自分でどうあるべきかを考えて結論を出す

生きる目的と仕事の目的を調和させる

一流の仕事ができて、誇りをもって仕事できるなら、それは幸せなことです

3)※使命感

まず使命感から仕事が始まる(使命感がなければ仕事とは言えない)

私たちの仕事の使命(mission)がなになのか 理想はどうあるべきなのか 愛とはなにか

最低限のことをして収入を得るのが仕事ではない

スタッフ全員で同じ使命感を持ち、一人ひとりが目標を持って取り組むこと

自ら苦勞して掴み取らなければ本物になれない

手抜きは心を奪い去る 手抜き=心抜き

志を高く、深く、遠くに保つ。限界を設けない

4)※理想像

理想像をイメージする(あるべき姿から今日を生きていく)

お客様に選ばれる人とは・・理想の担当者に近づく

いつも改善テーマを設けて努力し続けるならば質はどんどん高まり理想像に近づく

意見不一致は・・理想像から遡って話し合う

自分自身がいつも理想像を考え それを行動で示す

一番厳しいお客様にご満足いただけるサービスを作り上げること

会社全体の一体感をつくる

5)※仕事を通じて自分を高める

自らが成長できる仕事でなければ仕事と言えない

お客様の心の中の願いに接する為には、そのお客様に接する人間の人間性が一定以上高くなければお客様は心を開かない

人間性教育の本質はここにある(人間性の向上とは全てを受容すること)

問題の本質は人間関係の悩みが解決されていないことに起因する(お客様との関係も含めて全てが成長のチャンス)

言っていることとやっていることが一致しなければ信用は得られない

一人ひとりの成長が店舗の成長であり、会社の成長であると意識する

興味、好奇心を持ち続ける。自分自身、自分以外にもアンテナを張り自分が与えている影響を受けているものに敏感でいる

常にダスキンとしてお客様が満足し安心して利用して頂くか常に考え進化していかなければならないと思う

6)※採算意識を高める

生産性を高める(コスト以下の仕事はしない)

1人ひとりの力の最大限の仕事をする(能力以上の仕事をする)

商売人感覚を磨く(最強の資金繰りは営業)

コストを楽しく削減する・・楽しみながら経費を削減する

整理整頓 費用対効果 前例踏襲の打破 ひと手間 時間短縮 まとめる 標準化 新たな仕組み 自動化 最適化

売上を最大に、経費を最小に

小さな単位に分割し、損益を管理する

節約の習慣を持つ

常に採算を合わせる

7)※自立自律自発

人から言われるのではなく自分で考える(指示されたことでも考えてやる)

会社の命令だけの仕事は人生を乗っ取られているのと同じ(自分の仕事は自分で工夫する)

自分の人生は自分が経営している(自分の仕事も自分が経営している)

誰かのせいにしてしている間は自律しているとは言えない

自分で自分を管理しなければ、誰かに管理されなければならない人生が待っている。

会社の理念に共感して働くか、目先の作業のみを考えて働くか

こうりたいが自分にはここが足りない・・工夫に工夫を重ねる 努力で技を磨く

熱意を持って仕事をする

批判されないようにするのではなく、批判されても揺るがないものを作り上げる。

教えてもらうのではない。掴み取ること。自分で学び成長すること。

失敗を恐れない。失敗を糧として大きく成長すること。

他と異なること。差別化。競争。同じになったら先はない。

8)※営業とは

営業は商品サービスを通じてお客様に喜びを提供すること

心の中に純粋なものを持って営業すると実は売れる

セールスとは、サイエンス(科学)であり、サイコロジー(心理学)であり、テクノロジー(技術)である

売るのではなく売れる仕組みを作る(営業は仕組み仕組みは営業)

お客様はセールスマンの言うことには耳を貸さない。しかし、事実には目を向ける

お客様が得ることが無ければ押売り

お困りごとをどれほど解決できたか、成績で振り返る。

自分たちの営業不足(営業力)でお客様に商品、サービスをお届け出来ないのは悪
お金の為だけに働くとお客様の気持ちを汲み取れない

一人一人が経営者感覚を持ち、自分の給与は自分で稼ぐこと

各自、数字にこだわる。費用対効果を常に考える(プロとアマの差は成果に対する
こだわり)

お客様から何でも気軽に相談してもらえるようにすること

みんながお客様の「ありがとう」のために尽力できること

新しい営業手法を日々模索すること

潜在、ニーズを引き出す、それに合った提案をする

売るための営業から、お客様(世の中)の問題解決をする営業道を歩くこと

9)※地味な努力を積み重ねる

解約、パスと言われたらチャンス

楽に仕事をするのと、仕事が楽になるのとは違う

数字利益以外の目標を作る(原則を実行したら必ず結果がでる)

基礎知識 収集 改良 改善足を使う

定期的に現場へ足を運ぶ

自然な動きの中でお客様の想像を上回るサービスが出来る様になる

身だしなみ、礼儀を心得る

お客様の未来(こうなりたい)と言う声を聞き、寄り添い、手伝う

自分を知り認める。まずは、自分が傷ついていることから目を離さない(人間は
不完全である。弱さがわかって初めて強くなれる)

相手の思う半歩、一歩先を想像し、創造する

ダスキンの名に恥じぬよう、服装、所作サービスにプライドと自信を持つ

お客様にしてあげるのではなくさせて頂いていると思う

意見の衝突を恐れず、ぶつかり合えるチームにする

自分がされて幸せになれる事、嬉しい事、まずは同僚にしていく

10)※責任者を素晴らしいものとするために

責任者の仕事の8割、最低5割はアシスト、サポート、人を育てる
上司がマイナスの印象で周りの人と接すると、結果はマイナスになる
思いつきで行動することはコスト

悪い数値はすべて自分の責任。良い成績はみんなのお陰。

志を生き方とし、信念を貫くこと。ぶつかることを恐れない。

社員は家族。最後まで面倒みる。

本音で話す。あきらめない。人を嫌いなにならない。「人」ではなく「問題」を
解決する。

偉いのではない。みなを支えることに徹する。

売らせるのではなく、商品・サービスに感動してもらう仕組みを作る。

自分の立場を守らない。日々、奪ってゆく。

数値はお客様満足の尺度。数値が悪いのは戦略が悪いから。自分の責任。

問題点をあぶり出して、改善策を考え、実行し、常に理想を追い求める。

店舗をブランド化する。

一番早く出社する。掃除を率先する。

愛情を持って接する 迎合しない 常に成長を考える

問題が起きても本質を追求し解決できる習慣づけ