

件名: 「理想的なレンタルのイメージを統一する」

会長通信 5年2月号

「理想的なレンタルのイメージを統一する」

今年はどうしても生まれ変わりたいと思います。この50年を振り返ってみますとお客様に対しての接点が非常に弱かった様に感じます。新規よりも解約が増加し、その穴を埋めるために必死に新規を追いかけ、多くの資金を投入しました。もう一度原点を見つめたいのです。新規の獲得に要していた資金を外に向けるのではなく、内に向ける必要があります。私たちはお客様のお役に立たなければ会社の存在価値はありません。私たちの存在価値はお客様に深く深く喜んで頂くことです。しかし、お客様に商品をお届けし売上を頂戴することがお客様に喜んで頂くことと勘違いしていたのです。本来は商品を届けることと、お客様の本当の利便性・お役立ちとは違うはずです。お客様への本当のお役立ちが出来てこそ私たちの仕事と言えます。ではお聞きします。株式会社ほづみで商品、サービスをお届けしているお客様の何十%が深く喜んで頂いているのでしょうか。年始に「がんが消えていく生き方・船戸嵩史」を読みました。私たちは「日本最高の快適空間創造企業へ」は世の中の方々を健康にする為に活動しています。船戸嵩史は1. 私に元気をくれる睡眠 2.私を護ってくれる食事 3.私の免疫力をアップしてくれる加温 4.私に力をくれる運動 5.私の心を豊かにしてくれる笑いの5つを提唱しています。がんは2人に1人ではなく全ての人に発症しています。ウイルスはおそらく全ての人に感染しています。しかし、がんもウイルスも自然治癒力で毎日消し去っています。がんもコロナも罹る人と罹らない人がいます。本当の健康はこの5つを実践することです。しかし、私たちは医者ではありません。私たちは私たちの商品、サービスを通じて社会に貢献する以外にありません。現在のお客様に納品している商品で本当にお客様の健康、又は利便性が保たれていますか。モップ1商品、マット1商品で本当にお客様に喜んで頂けますか。私たちは深く深く考える必要があります。今年は行動の年です。お客様への横展開です。今で横展開とは事業所での各支店又は新規出店時の商品のお届けを言っていました。実は間違いでした。本当の横展開は単品商品を複数商品、サービスを行うことです。一人ひとりの営業の実力を増加させなければなりません。年末の営業推進ミーティングにてビックリしたことがあります。お客様よりの注文にどの様にお話するかの意見は人それぞれバラバラでした。やり方も各々違います。なるほどこう言う見方もあるのかと目からうろこでした。おそらくレンタルも人それぞれ多くのやり方が存在していると思います。レンタルのレベルをもっと上げたい、いや上げなければならないと思います。理想的なレンタルとは何ですか。ほづみ全員の理想的なレンタルのイメージを統一したいと思います。統一したうえで実行・行動に移します。行動しなければ何も変わりません。その為にはロールプレイングです。今年は朝礼、ミーティングにて徹底してロールプレイングを行いたいと思います。横展開です。お客様に深く喜んで頂く。お客様を通じて世の中に貢献すること。日本国中にモップ、マット、空気清浄機、加湿器、エアコンクリーニング、定期お掃除は何百万と普及しています。必需品なのです。私たちは私たちの商品サービスにもっと自信を持ち、お客様の健康と利便性にお役に立つことにより、より貢献して行きたいと願っています。

皆さま本当に真剣にお仕事をして頂いています。同じ仕事をするのなら効果のある、成果なら上がる仕事をしたいと思います。お客様へのピントの合った仕事にするのが、本当の意味での貢献です。

初めに言いました様に本当の健康は船戸嵩史の5つを実践することですが、この5つと私たちの商品サービスを組み合わせることによって鬼に金棒となるのではないかと思います。