

件名: 5年5月会長通信 レンタルは思いをもって

何とかしたいと思います。前期 370 万の純減でしたが、今期 4 月の出発でなんと 35 万の純減になってしまいました。本当に危機意識を持っています。このまま推移すると会社も危なくなります。本当に何とかしたいと思います。よくよく数字を見つめますと、通常年間で 1800 万程度の解約が前年 2200 万、通常 2200 万程度の新規が 1800 万と逆転現象が起こっています。この原因は何か。解決方法は何かといつも考えていますが、やはり結局私たちの体力を向上させる以外の道はありません。いかがでしょうか。最近解約報告書が毎日上がってきていますが、やはり防げる解約がその中に潜んでいないでしょうか。新規も一日一件と言っていますが、残念ながら達成出来てません。レンタルの質を高める必要があります。どの様にすれば解約を防ぐことが出来ると思いますか。そうです、レンタル作業から本物のレンタルに移行する必要があります。では本物のレンタルとは何ですか。最近全体朝礼で言っている理念を心の中に入れることです。心の中に思いを入れるのです。私たちは何の為に仕事をしていますか。その目的がしっかりすればレンタルの中に理念が入ります。解約新規は現象です。起こったことはどうしようもありません。起こる前にまず私たちの考え方を改めるのです。全体朝礼で言っている様にモップ、空気清浄機、加湿器そしてマットも必需品です。必需品とはなくてはならない商品のはずです。このなくてはならない気持ちを心の中に入れましょう。するとお客様への対応が自ずから違ってきます。

必需品なら全てのお客様にアプローチしても何もおかしくありません。それもお客様の為なら何度でもお知らせ出来るのではないのでしょうか

作業をしているとお客様に訴えるものはありません。しかし、心の中に思いを入れるとお客様の心が動きます。お客様の心を動かさなければ解約も新規も達成できません。逆の立場になってみて下さい。自分がお客様だとしたら、ただ作業をしている人から商品を更に注文しようと思いますか。いつも自分を大切に思ってくれている人と接したいし、そういう人から商品のお知らせや情報を聞きたいのです。商品を使用する意味を知りたいのです。そういう会社とお取引したいのです。ただ売上の為だけに交換作業のみをしている会社とは取引したくありません。解約は 0.5%は出ます。しかし 0.5%以上はレンタルマンの責任です。解約は 0.5%以下。新規は最低カバー率 50%以上。出来れば 80%、目標 100%です。販売方法、レンタル技術はいろいろありますが、その中に理念を入れて下さい。思いを入れて下さい。今期もこのまま純減になるようになってはなりません。会社は公器です。社会にとってなくてはならない会社になりたいのです。赤字は罪悪です。しかし、売上を上げる為だけの会社になりたくありません。社会のお役に立つ、世の中に必要な会社になる。私たちの商品がお届け出来れば出来るほど社会に貢献できる会社にならなければなりません。その結果の売上利益です。利益が目的ではありません。と同じ様にレンタルが目的ではないはず。レンタルを通じて世の中に貢献するのが目的です。レンタルをただ交換作業と考えている方は「利益よりもお客様に喜んで頂くことを優先したい」の理念に外れています。この非常に困難なときに、今一度原点に立ち返り、一体私たちは何の為に仕事をしているのか・・・を本気で考えて行こうではありませんか。それが本当に全員に浸透したときに私たちの世の中にお役に立てる会社をやっと一歩近づけるものと思っています。何が何でも純増にしましょう。解約を防止しましょう。心の中に理念を入れましょう。5月からは必ず純増にしましょう。みなさまのお店で徹底的に議論をしましょう。成果が上がる行動量を増やしましょう。もう一度いいますが「お客様を幸せにしよう」「お客様に貢献しよう」「お客様のお役に立とう」の思いを持ってレンタルを行う事が最大の解決法です。