

件名: 会長通信 5 年 10 月号 思いを持って接する

### 会長通信 5 年 10 月号 思いを持って接する

理念研修にてキリンビール高知支店を教材にしています。他の支店が高知支店を見習って同じ様に活動したが、なぜ高知支店のみが上手く行ったのか。やはりそこに思いが入っているのと、形だけ真似して入っていないとの差ではないかと思えます。お客様の立場からしますと、やってくる営業マンの思いが強ければ強いほど何かを感じているのではないかと思えます。50 周年で売上月商 6000 万 ほぼ 10 数年で年間 7 億円台幾ら新規を取っても売上が増加しないトラブル連続エネルギーの 80%は社内の問題解決いくら努力しても売上が上がらないの話をしました。その中で人に対して偉ぶったり、威圧的な態度、自分だけ良ければ良い人が続出し、その後企業理念が生まれ約 20 年近く純増したとの話をしました。しかし、ここ最近同じような話を各店にて耳にします。企業理念が浸透されていないのです。本当に企業理念が浸透していれば、働きさん同士によるトラブルは起きません。では企業理念の浸透とは・・・。そうです当然お客様には思いを持って接して頂いていると思いますが、同じ事業所の同僚に対しても同じ様に思いを持って接して欲しいと思えます。上司には丁寧な言葉を使い、部下の人たちにぞんざいな言葉を使っているのは間違っています。上も下もありません。同じ気持ちでお客様も、同僚も接することが必要です。

9 月 29 日の理念研修の最後に下記のような話をしました。歌う講演家／オープンハートの会会長 古市佳央さんの話です。「僕があの日々から這い上がった理由」

彼は 16 歳の時にバイク事故に会い、41%の火傷を負いました。30%以上の火傷は命がないそうです。しかしろうじて生き残り、「なんでうまくいかないんだろう？」と思い悩んでいた頃、「岡むら浪漫」という会社の岡村社長と出会いました。「●どうやって帰ってもらうか岡村さんが経営している居酒屋には看板が出ていません。だから、一見（いちげん）さんは来られません。だけどいつも満席です。決して安くありません。でも、サービスはいいし、料理ももちろん美味しいです。そのお店は口コミとりピーターだけで成り立っているんです。岡村さんが僕に言いました。「皆、お店にどうやって来てもらうかばかり考えている。看板を華やかにしたり、値段を下げたり、チラシを撒いたり、お金をかけて広告を出したり。違うんだよ。どうやって来てもらうかではなく、どうやって帰ってもらうかが大事なんだよ」つまり、来てくれたお客さんを気持ち良くさせて、「また来たい」と思ってもらうことが大事だというんです。「これが商売の神髄だよ」と。これは商売だけでなく、生き方にも通じると思えます。どうやったら「あなたにまた会いたい」と思ってもらえるか、です。そのために大事なことは「与えるほうが先だ」です。「どうやったら幸せになれるか」と考えるより先に、まずは出会った人に何をしてあげたら、その人が幸せになるのかを考える。そしたら幸せが返ってくる。この法則を知ってから僕にはたくさんの友だちや仲間ができました。」と言っています。これは原理原則です。また岡村社長の「どうやって帰ってもらうかが大事なんだよ」は身につまされます。私たちは毎回レンタルに行っていますが、本当に私たちの商品がご満足頂いてますでしょうか。是非次回にも交換に来て欲しいとお客様に思っていますでしょうか。

与えるほうが先にすると相手から同じだけ返ってきます。出会った人に何をしてあげたら、その人が幸せになるのかを考えるとその考えた分だけ返ってきます。人に対して偉ぶったり、威圧的な態度、自分だけ良ければ良いといった態度ではその分だけ自分に対してマイナスの感情が返ってきます。全ては自分から発し

ているのです。誰が悪いのでもありません。全て自らが源なのです。

理念はお客様のところだけで発するものではありません。仕事の中全体で理念を意識し、常に思いを心の中に入れて、お客様宅、会社の中でも常に理念を活かして頂きたいのです。

更に言いますと、高知支店の思いは高知の人全てにキリンビールを届けようが思いだったのです。だからシェア率が半分に達して全国 1 位の表彰を受けても、ちっとも喜ばなかったのです。何故なら理念の実現にはあと半分のお客様が残っているから、まだ全員が道半ばだと認識したのです。それほど強い思いだったのです。理念研修でそこまで持って行きたかったのですが、残念ながら時間が不足してなかなか行きつけません。

しかし、皆さまいかがでしょうか。せっかく理念研修をしてそのまま終わらせるのはもったいないと思います。是非とも店に返ってダスキン、エコライフ、ケア、ターミニックス、ヘルスレントの商材を何%のシェア率まで高めるのだとの思いを共有して頂きたいと願っています。各店のミーティングの中で是非とも自分のエリアのお客様の何%のお客様にお届けしたいか深い深い議論をお願い致します。

それとともに社内で人に対して高圧的態度をとったり、マイナスの言葉をつかったりしている方には勇気をもって、直接だと角が立ちますからミーティング、朝礼などの席で心の中に思いを持って接することをお話しして頂きたいと思います。多くの新人が入社して頂いています。しかし、その一人ひとりに残念ながら理念は浸透しきれていません。先輩が伝承するのです。全ては同じ目標に向かって進んでいる同志です。人の能力はバラバラです。しかし全てがダメな人はいません。その人の能力が一体どこにあるのか探し、お互いがお互いの長所と欠点を組み合わせることにより強固な集団が形成されます。人の劣っているところをどんなに攻めてもよくなりません。長所、能力を伸ばせば自ずから欠点は消えていきます。是非いつも笑いが絶えない、切磋琢磨、お互いが補い合う職場、お互いが助け合う職場、またお客様には強い思いを持って、お客様の維持とお客様の獲得を是非目指して行きましょう。