

件名: 会長通信7年4月号「仁義礼智信」

会長通信 7 年 4 月号 「仁義礼智信」

いよいよ 4 月、今期が始まります。前月の会長通信にてお知らせした様に、もう今年度の目標と 4 月～6 月の目標を出して頂いたと思います、1 つは固定費を前年より下げること。2 つ目はダスコン店 10 店で最低 180 万の純増を行うこと。これは 10 店の共同責任。3 つ目は伸びる事業を伸ばすです。今期を出発点にして約 5 年間の昇給期間に入ります。ということは、この 5 年間は何か何でも純増し続けなくてはなりません。しかし、ここで注意したいことは、数字を目標にすると、世の中は反対の結果になってしまいます。数値を目標にしないで、数値を上げるのです。その様な手品の様なことは出来ないと思われると思いますが、実はそのことが真実なのです。世の中の人全員幸せになろうと思っているのに、残念ながら幸せになっている人は少ないのです。

最近社長は評価するのに 3 つが必須条件だと言っています。知識力・技術力・人間力の 3 つです。私たちはお客様のところにお伺いします。先日エコライフ東京と名古屋の中京三洋と業務提携をする話を zoom で行いました。ジアイーノ、加湿器のレンタルを東京近郊のお客様を代行して欲しいとの提携です。その時専門用語が飛び交いました。私はとてもついていけませんでした。おそらく相手の社長、部長、担当者は当社への信頼感は増したのではないかと思います。社長のいう知識力・技術力はこのことです。パンフレット、ホームページに書いてあることは、お客様は聞きたくありません。実は、知識力・技術力は信頼感を増す為の道具なのです。そして人間力。これはお客様のところへ行って何の商品説明もせず、お客様よりあなたから使用したいと言って貰えるのが人間力、人間性です。特にレンタルにお伺いしているお客様に商品売り込む方がいますが、お客様は売り込まれることはキライです。ではどうすれば良いのかといえば情報の提供です。買う買わないはお客様が決めること。私たちは情報の提供です。前年より提案件数の集計を行っています。お客様に情報の提供のみをしていると、残念ながら注文は来ません。お客様の背中をそっと押してあげる必要があります。そのお客様の背中を押すのが提案なのです、いかがでしょうか。皆さまの担当して頂いているお客様に、ヨコ展開しなければならぬお客様はいらっしゃいませんか。

先日も 5 件のお客様のマットの撮影を行いました。実はマットだけではもったいないです。おそらく保育園では空気環境にお困りかもしれません、モップも必要です、お掃除も困っているところがあるのではないのでしょうか。訪問した 5 件ともおそらく様々な提案ができるのではないかと思います。提案はいきなり出すのではなく、お客様のお困りごとをよく聞き、改めて 2～3 分時間を頂けませんかと時間を用意し、お客様に自分自身がお客様の立場になって考えた見積もり(出来れば複数の方が良い)を出すのです。レンタルの途中ですから、多くのお客様には提案出来ません。しかし、1 コース 2～3 件に限定し、お客様に提案し続けることが、実はお客様に喜んで頂くことに繋がります。実は人間力はサイレントセールスなのです。お客様の信頼を勝ち取らなければ、純増にはなりません。

今年の年次モットーは・心の通う人となり・選ばれる人になろう・安心と信頼に応え・選ばれる会社になろうです。初めの間はただ読んでいただけですが、よくよく意味を考えると、なかなか深い意味があります。お客様と「心の通う人となり」となるのには人間力を高めなくてはなりません。「選ばれる会社になる」になる為には会社の人間力も上げなければなりません。

最近論語の本を何冊か読みました。約 1000 年前に書かれた論語ですが、現代まで読み続けられているのはやはり何か理由があるからです。特に江戸末期から明治、昭和の前半に至るまで。子供の頃に勉強とはこれを暗誦することでした。大人になるとなるほどこの意味はそういうことだったのかと納得します。維新の志士たちも子供の頃に勉強したのです。

論語の中に次の言葉があります。短い文章ですが、なかなか深い意味が潜んでいます。「子曰(のたま)わく、徳は孤ならず。必ず隣あり。」たったこれだけです。どの様な意味だと思いませんか。直訳すると徳は人間力と読み替えることが出来ます。人間力は孤独ではない。必ず繋がっているという意味です。それでも何のことか分かりません。人間力にはいろいろあるが、バラバラに孤立していない。一つを身につければ、必ず隣り合わせにある徳もついてくる。孔子が人間力のポイントは「仁義礼智信」を身につけていること。これは「五常の徳」と呼ばれており、次のような意味があります。・『仁』：人を思いやり・『義』：私利私欲にとらわれず・『礼』 礼儀作法・『智』：学問に励み・『信』：信頼、信用、正直など、人との約束を守るです。何と人間力はこの 5 つを身につけなくても、どれか 1 つ身につけてれば後の 4 つは自ずとくっついてくると言うことです。もう一つ論語を紹介します。「子曰(のたま)わく君子は上達し、小人(しょうじん)は下達(かたつ)す。」です。意味は人間力の向上に向かう人は益々成長し、向かわない人は仕事も人生も誤るです。常に向上心を持って毎日を過ごしなさいとの意味です。どうすれば失敗するのか、どうすれば成功するのか論語には書かれています。私たちは失敗したくありません。それは過去の先人たちの教訓に学ぶことが最も大切だと思います。

営業もレンタルもまず人間力です。年次モットーにある様に心の通う人となり・選ばれる人になるのには人間力です。安心と信頼に応え・選ばれる会社になるは会社の人間力です。是非論語を読んで下さい。お客様から信頼を頂ける私、信頼を頂ける会社になれば、自然と純増します。営業に行ったときにお掃除も含めたヨコ展開、レンタルにお伺いしたときもヨコ展開を意識してお客様に提案、又は提案書の提出をお願い致します。最初に言いました様に、今期より持続的な純増体制を作ります。PDCA をしっかり回し、一つ一つの仕事を考え、信頼感を増し、年次モットーにある様にお客様との繋がりをより深くして行こうではありませんか。