

件名: 会長通信6年 5月号

利益よりもお客様に喜んで頂くことを優先したい

株式会社ほづみの企業理念に「利益よりもお客様に喜んで頂くことを優先したい」とあります。この意味は読んで字のごとくです。しかし、今日はもう少し深く考えてみたいと思います。目的と目標です。実は利益は目標、お客様の喜びは目的と言い変えることが出来ます。私たちは期の当初に店の純増を設定します。ついつい油断していると純増することが目的になってしまいます。契約することが目的になってしまいます。目的は会社の進む方向です。では会社はどの方向に進んでいるのでしょうか……。すぐに言うことができますか?会社の目的があってその目的を達成する為に目標があります。

仕事は目標と目的の2つです。私たちは仕事をするのにあたって、経済的幸せを求めます。それと同時に仕事の働きがいも求めています。皆さまにお聞きします。仕事の中で経済的幸せが主体ですか?それとも仕事のやりがい主体ですか?

どちらでしょうか。仕事の働きがいは何処から生まれるとおもいますか。五十嵐薫「人間は他に尽くしたときに喜びを感じ、自分のことだけを考えると時に孤独に陥る」の話をよくします。人は他に尽くしたときに喜びを感じることが出来るようにDNAの中にセットされています。自分のことだけを考えているときに孤独になってしまいます。最近ウツになる人が多くいます。そのほとんどが自分のことしか考えられなくなってしまっています。自分のことをさておき、他の為に尽くしその実感を獲得できればウツは自然と去っていきます。わたしたちの仕事は真っ先に誰かのお役に立つことです。そしてそのお役に立った実感を獲得することです。お客さまにも役に立っている実感を獲得して頂くことです。その実感を獲得しなければ自らの仕事の働きがいは生まれません。何度もいいますが、仕事は経済的幸せと仕事の働きがいの2つで構成します。それも5対5ではなく気持ち的には仕事のやりがいが80%経済的幸せが20%の感覚です。その感覚でいると仕事の働きがいが少しだけ優先します。

「利益よりもお客様に喜んで頂くことを優先したい」

の意味は目標よりも目的を優先すると読み変えることが出来ます。

私たちは放っておくとお金お金お金になってしまいます。お金は確かにあると便利ですが、そのお金が目的になってしまうと、仕事はつまらなくなってしまいます。金の切れ目は縁の切れ目です。人と人が繋がりません。自分だけの世界にいる人だらけの企業では、ともに同じ方向に向くことが出来ず、イジメやトラブルが噴出します。私たちはやりがい、やりがい、やりがいで仕事をしたいのです。その為には経営陣も含めて自分を律し、会社の行先、方向に光を当てるのです。本心から貢献を考え、行動するのです。仕事をしている時、常に会社も個人も正しい方向に向かいたいのです。それは本当に勉強しないと常に正しい方向に向かう事は出来ません。

私たちの商品、サービスを通じてお客様のお役に立つのです。お役に立っている実感を獲得するのです。お客様を通じて社会に貢献できる私たちになるのです。目的と目標を取り違えないで下さい。心の中に志を入れるのです。私の名刺の裏には「志をもって万事の源となす」と書いています。皆さまの名刺の裏に何と書いていますか。レンタルをしている時にその志を持つのです。

人と人の間には法則があります。笑顔を提供すれば笑顔が返ってきます。感謝を提供すれば感謝が返ります。お客様への想いを提供すれば解約にはなりません。私たちの商品サービスが私たちの利益の為ではなく、お客様のお役に立っていることを常にお知らせするのです。みなさま商品を使用していますか。本心から話さないとお客様の心は動きません。私たちの商品サービスが本当にお客様のお役に立っている実感を、お客様が獲得することが出来れば、解約にはなりません。

目標よりも目的を優先させるのです。

私たちは放っておくと利益中心になってしまいます。意識して、はじめは芝居でも良いから、自分に言い聞かせてお客様に貢献する気持ちを維持しながら、レンタル、営業活動にまい進することを望んでいます。そうして本当にお客様に喜んで頂くことが出来たのなら、自然と経済的幸せも後から必ずくつついて来られます。今期立てた目標は必ず実現しましょう。その為には目標に向かうのではなく、目的にハンドルを切りましょう。目的に向かって進めば必ずお客様に喜んで頂き、素晴らしい成果が私たちの前に表れます。利益よりもお客様に喜んで頂くが本当の意味で実現できれば仕事の働きがいも獲得することができます。仕事が楽しくなるはずです。みんなで光に焦点をあて仕事の働きがいと経済的幸せを獲得しましょう。