

5年1月会長通信

良い循環の株式会社ほづみに

あけましておめでとうございます。今年も宜しくお願い致します。最近ミーティングの前の文章がこちらで読まれています。その最初に「目的のない事業はあり得ない」とあります。この意味はどの様にお考えでしょうか。目的とは何で目標とは何でしょうか。私たちは目標を達成する為に仕事をしています。しかし、目的を忘れた目標はお客様にとって迷惑このうえなくなります。世の中にも害を及ぼします。お試しは一体何の為にいきますか。実はお試しする事が目的ではありません。お試しは目的を達成するための手段です。では何のためにお試しするのでしょうか。ミーティングの前に文書に「株式会社ほづみの商品サービスを利用して代金を支払うのと、利用しないで代金を支払わないとの差をお客様に理解して頂く必要があります。もし、本当に必要でなければ、営業する必要はありません。レンタルのお客様も解約する必要があります。」とあります。そうです。私たちの商品の良さを理解して頂くために、お試しがあります。お客様はなかなか気づきません。

マットは室内への泥・ホコリを除去し室内のお掃除の経費の削減に繋がります。モップはほこりの立ってないお掃除で家族健康に貢献します。空気清浄機、加湿器は当然健康にとってなくてはならないものですが、メンテナンスを行わなければ返って不健康になってしまいます。エアコンお掃除、定期お掃除はお客様に必要です。私たちの商品は定期的に訪問することにより、お客様での商品の劣化を防ぎ、常に最高の状態を私たちの定期訪問を通じて提供しています。レンタル活動はこの最高の状態を維持する活動です。しかも1商品しか使用していないお客様、商品の意味を理解されていなくて使用して頂いているお客様に新しい商品、サービスのお知らせ、または現在使用して頂いている商品の本当の意味を理解して頂く活動と、紹介により更に私たちの商品サービスを通じて新たなお客様を獲得できる活動がレンタルです。自分の成績の為にただお勧めだけの営業は禁止です。一日1件と言われていますが、これは一日1件が目的ではなく多くのお客様にお知らせすることにより、結果的に最低一日1件以上になる様に活動量を増やしましょうとの意味です。一日1件に反発する声時々聞こえています。しかし、新規営業もせず、お試しもしなくては、一体私たちの活動の原点は一体どこに置けばよいのでしょうか。そうです、私たちは私たちの商品・サービスを通じて世の中に貢献しようとしています。

では、何の活動もしなくて本当に貢献出来るのでしょうか。レンタルも本当に交換業務だけで貢献といえるのでしょうか。やはり言えないと思います。

ドラッカーは「企業とは何かを理解するには、企業の目的から考えなければならない。企業の目的は、それぞれの企業の外にある。事実、企業は社会の機関であり、その目的は社会にある。企業の目的として有効な定義は一つしかない。すなわち、顧客の創造である。」「組織は単独では存在し得ません。売上・利益は顧客のいる組織の外にあります。組織の中にあるものはコスト・努力のみです組織は外部への貢献をもってはじめて存在することができるのです。」と言ってます。

その為には私たちの仕事のピントを合わせなければなりません。基本は営業力です。私たちのレンタルして頂いているお客様は数万件に上ります。このお客様へ定期的に訪問していますが、いかがでしょうか。本当にお客様への商品サービスのピントがあってますでしょうか。実はほとんどのお客さまへのピントが多少ずれていると感じています。今現在の納品されている商品・サービスがまず最適かどうかチェックしましょう。年数が経過するとお客様の状況は逐一変化します。又お客様の納入商品以外に私たちの他の商品・サービスがないか考えましょう。必要ならお客様と対話しお客様の意見をよく聞き。お客様気づきを促進し、本当にお客様にとってベストな商品・サービスを提案したいものです。必要でないものをお届けすることはありません。本当にお客様の立場に立ち、お客様の気持ちになって、自分なら、自分の家族なら必要な商品サービスをお届けしましょう。まずお客様の目線で自分を見ることです。

今年は皆様の営業力を上げる年にしたいと思います。同じ仕事をするのなら成果が上がる仕事の方が楽しいです。ただ、お金の為だけにイヤイヤながらする仕事は仕事ではありません。仕事は本当にお客様に喜んで頂いてこそ私たちの喜びがあります。成果とは数字のことではありません。お客様の喜んで頂いている量の多さが成果です。もう少し私たちの仕事に対する考え方を深め、どうせ仕事をするのなら、ピントのあった、成果の上がる、喜んで頂ける、仕事を行うことが自分自身の喜びに繋がっていけると信じています。お客様の喜びの量を増やし、成果の量を増やし、私たちの給与の量を増やす良い循環の株式会社ほづみに是非していきたいと願っています。