

2024.5.16

No1

## 裏表のない店と人

最近では会社が提供している商品やサービスの良さだけでなく、企業のコンプライアンスも評価される傾向が益々強くなっていると思います。これは会社に表の顔が良くて裏の顔があるかどうかを消費者は問いかけているのだと感じています。

つい先日も、ある有名な食品会社が新入社員に対して説明をしていた待遇を偽って採用しており、いざ入社すると劣悪な環境に押し込められていた...という報道がなされました。

報道で伝えられている事い私は知らないのですが、真偽や良い悪いについては言及しませんが、消費者の多くが鋭く反対し、

「あの会社からはもう買わない」と言いました。

被害を直接受けた訳でもなく、関わりのない人達の価格は変わらず、サービスや商品の質が変わらない。きっと今まで満足していたであろう物を買わなくなるのだです。

なぜそのような思いののでしょうか？

その会社の経営者の裏の顔を知り、信用できなくなる。だからでは無いでしょうか？ ある人たちは裏切られたと感じるのかもしれない。その会社やサービスを気に入り、好意を持ってたり職員にいてくれた人は、許せないと感じるかもしれない。

さて、企業の不正を内部告発する従業員はどうでしょうか？

その人の事を、裏切り者と呼ぶ経営陣が居たり、そんな事をしても、自分の勤める会社に傾いたら、自分で自分の首を絞める愚行だと言う人も世間には居ます。でも、その会社が本来あるべき姿になって欲しい。誠実にずっと愛される店であって欲しいと願うならば、裏表のある会社の体質を見て見ぬふりは出来ないのでしょうか？ 『嘘をつかない会社』と評価される方が、一時的に評判を落とすよりも尊い、と私は思っています。私達の仕事でも、学べる教訓です。大きな不正を隠す事は無いにしても、普段の仕事の中で裏の顔を作らないようにしたいと思っています。

2024.5.14

No2

商品を熱心にすすめている人が、お客様には「本当に良い商品だ」と言っているのに、実は自分はそう思っておらず、市販されている物と比べて何が優れているのかも知らなければどうですか？

自分は売るのが仕事で、それで給与貰っているのだから当たり前だと考える人も居るかもしれません。

でも、例えば飲食店で、給与を上げる為にいろいろすすめて来る人から接待を受けたら、さ、と嫌な気持ちになるでしょう。

それやで注文を下さった人に店主が拍手を送っているとしたら、どうですか？ その前にやる事があるだろう...。来てくれた客に満足して貰う方を優先すれば、人も集まり注文も増えるはずだよ。

目先の売上げの事しか考えていない店主に搾取されているような気持ちになり、もう行きたくなくなるかもしれません。

どこにも利そう話ですが、私たちが裏表なく愛される店づくりを目指すならば、このような店には始めよう注意しなくてはなりません。

売上げと利益だけ増やそう目的だったら、集客に投資し続けている間は、ある程度のところまで行くと思いが、働いている人達は、経営者が実は金を貰う事を優先していて、お客様に喜んでもらおうと言っているのは、金を儲けるための手段として語っているのだ、という裏の顔を知っています。それで、仕事に誇りも持てなければ会社に愛着もあかなくなるのです。数字をひたすら追っ続けて疲れて辞めています。

これは、どこも愛される店にはなりません。

そもそも、一番店が好きになるのは、そこで働いている従業員のほうではないでしょうか？ 自社の商品やサービスが世の中の物と比べてどんな所が優れているのかをよく知っています。それがどのように管理されお客様のむねへ届けられるのか、それらを扱う人達がどんな教育を受けて、どんな性格なのか？ まで... 全部知っています。

その人達が愛せない店を、表面だけ繕うのではなく、中身を変えて

良い店にしたいのです。

先日、どこかの店の会議で、「医学の知識の無い医者は、患者を治療してはならない。それはやるほど社会にとっては害悪と成る」と言われた

2024.5.16

No3

そういう所でも正直であり、プロとしての知識を身につけてアドバイスしたい  
と思います。本当に商品の事、詳しく知っているのでしょうか？

ヤゴ医者になっていませんか？ ヤゴ医者しか居ないのに、とにかく売上げを  
上げるために販促ばかりしてないでしょうか？

数字が目的になると、お客様の購入後、契約後の姿は想像せずに

とにかく集客する事に力を入れてしまいます。結果、ごっかりされ、解約  
となり、担当者も自分の仕事に誇りに持てなくなります。

是非、自分の言葉で商品やサービスの良さ、お客の環境がどう改善できるか、  
熱く語るよう、しっかり教育したいと思います。

北海道にある六花亭という有名なお菓子の会社は、北海道の中で  
就職したい会社、NO.1です。二番目の銀行だと言うのが驚きです。  
地元の人にとっても憧れの会社、働きたい会社なのです。

創造者の小田豊四郎さんいわく、店教育というのは、繁盛のための  
手段ではありません。若い人の将来のためにやるべきだ。

一人一人の成長を、心から願って愛情深く接することで  
店人の愛着が湧き、そこに来るお客様からも愛される店になる。

たまにうちの店で働いてくれる人に行き、たか、買い物に来てくれた  
人だ。たか、出会い方が違うだけで、皆同じ感情を持つ人間として  
誠意を込めて接していけば良い、かっています。

店主は、お客様ばかり見て従業員を道具のように考えはけません  
まず働いている人が店のファンになるような理想を持ち、目指して下さい。

そして、お客様には、毎回訪問する日が契約更新日だ、という基本を胸に  
今のお届けしている物が本当にベストなのか考え、誠実にサービスをしていこう、  
いつも件々喜んで働いている人からはお客様が元気をもらえるので、  
毎回会うのを楽しみにしてくれるでしょう。

さ、と、働き手の家族から応援される会社に近づけるはずだ、