

件名: 会長通信6年6月号

会長通信 6 年 6 月号

利益よりもお客様に喜んで頂くには

前月の会長通信に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。と書きました。これを書いて発表してから本当に読んで字のごとくなのかとの疑問が湧きました。いまエコライフ東京の立て直しを行っています。その時立花さんより「加湿器のレンタルを行っている、お客様の要望と私たちが納品している商品と一致していない場合が多くある」との話の聞きました。お客様の平米が大きいのに、加湿器 1 台しか納品の場合は、お客様の想いと私たちのサービスが一致していません。いかがでしょうか。今多くのお客様のところに、多くの商品サービスをお届けさせて頂いています。その商品、サービスが適切ですか。おそらく私たちの商品サービスとお客様への納品の商品サービスとは大きな齟齬があります。

話は変わりますが「お客様に喜んで頂く」とはどういうことでしょうか。先日店長会にて理念研修を行いました。そのとき「お客様に喜んで頂くとは」との題にしましたが、ある方から「お客様に喜んでいただくには」ではないかとの指摘を受けました。お客様に喜んでいただくには・・どの様にすれば良いのでしょうか。私たちはお客様にお試しをします。お試しは最大の営業の手段です。しかし私たちは何故営業するのでしょうか。イヤ営業しなければならないのでしょうか。私たちはお客様の立場から私たちを見る必要があります。お客様から見ると、いつもお勧めされているばかりではイヤになってしまいます。お客様の為に勧めているのではなく、自分の成績の為に勧めているのが分かってしまうからです。

お客様に喜んで頂くの基本は挨拶、言葉づかい、靴を揃える、笑顔、服装、身だしなみなどですが、それ以外にも喜んで頂く事は何なのか考える必要があります。

以前お客様より叱られたことがあります。貴方たちは 10 数年も毎月交換訪問していながら、何も提案していない。何も情報を届けていないではないか。本気の仕事をしていない。とか言われたことがあります。いかがでしょうか。本気の仕事とは何ですか。そうです、ただお勧めするだけでは自分中心です。レンタルの交換作業だけでは仕事ではありません。自分中心だとお客様は逃げてしまいます。お客様は提案を待っているのです。自分のことを理解したうえで、自分に最も適した商品サービスの提案を待っているのです。

その為には、もっとアンテナを張らなくてはなりません。この前ヘルスレントでこの話をしました。ヘルスレントは 3 ヶ月毎に利用者に訪問してモニタリングを行っています。その時 3 ヶ月前との違いを認識し、そのお客様の状況に合った商品を再提案しているとのことです。船橋では更にお客様の家族状況を入力しようと言っていました。

私たちはレンタルに行くときには「が」から「の」に変えなければなりません。私がお試したいのではなく、お客様のお困りごとはないのか。お客様は気がついていないが〇〇を提案するとお客様のお役にたてるのではないかと考える必要があります。

私たちは何の為に仕事をしているのかと言えば、売上を上げること、利益を出すこと、給与を多くすることではありません。会社も個人もまず最初に社会に貢献することが真っ先です。お客さま世の中のお役に立つことが私たちの生きる道であり、その結果の利益、給与なのです。お客様に喜んで頂くことが先であり、給与は後なのです。これを間違わないで下さい。

そうすると、レンタルにお伺いしたときに、同じお試しでも自分中心でお試しするのと、お客様のお役に立つお試しでは雲泥の差があります。

ビジネスの型に「1年に1度、現状の契約内容を見直し、プロとして最適なトータル提案を実施」ホームの型に「1年に1度、現状の契約内容の確認と見直し。最適なトータル提案を目指す」とあります。

以前はお客様に商品サービスを納品することがお客様に喜んで頂くこととっていました。確かに結果的に喜んで頂くことが出来れば、お客様のお役に立っていることですが、新規契約の時のお客様への接し方と、レンタルでのお客様への接し方は違います。レンタルの時の接し方はアンテナを張り、お客様の変化を感じ取り、最低1年一回最適な提案をすることにあります。

ケアもお客様に喜んで頂けますが、お客様の要望だけでなくやはり提案が必要です。

元の議論に戻りたいと思いますが、私たちは喜んで頂くことは頭で分かっているのです。しかし、それが体で分かる様にならないければ本物にはなりません。また、本物でないとお客様の心に届きません。初めは芝居が良いのです。芯からお客様のお役立ちを考えている。お客様にとって不利益になる商品サービスはお届けしないと強く誓って下さい。私たち全員がこの「お客様に喜で頂く」の理念を頭ではなく体で獲得できた時には、ほづみは東京1のダスキン、全国1のエコライフに成長出来ることに間違いありません。是非皆さまと一緒に高い山に登ろうではありませんか。