

件名: 6年9月会長通信「喜んで頂くには」

## 6年9月会長通信

### 「喜んで頂くには」

喜んで頂くにはで理念研修を行っています。せっかく時間を用意して頂いたのに、なかなか本質に迫ることが出来ません。せっかく理念研修を行うなら、もう少し皆さまのお役に立ちたいのです。お客様に喜んで頂くにはを考えると、私たちはお客様に喜んで頂こうといろいろなことを行っていますが、喜んで頂く先は何でしょうか。よくよく考えてみますとお客様との関係で最も必要な、大切なものは信頼感です。お客様との信頼感が醸造されることが私たちの目的目標ではないでしょうか。では信頼感を増す為には一体何が必要なのでしょう。気候の話や、お客様の家族の話も大切ですが、最も大切なのはお客様のお困りごとです。お客様は何を必要としているのでしょうか。私たちの持っている商品、サービスでお役に立てることはありませんでしょうか。お客様の不満はありますか。私たちのちょっとした言い方、態度にも不満を持つお客様もいらっしゃいますが、その不満も信頼感が増せばお許し頂けるのではないのでしょうか。ではお客様の信頼感を増すにはやはり提案に行きつきます。よくよく考えてみるとお試しと提案では仕事の質が違います。お試しは私がお話ししたいのです。提案はお客様からの立場です。お客様のことをよく知らなければ提案出来ません。立ち位置が違うのではないかと思います。以前型を作るときに1日1件のお試しと決めました。その後朝礼、夕礼にて今日は何軒かと確認しています。しかし、この1日1件が本当に正しいのでしょうか。1日1件は結果であり1日1件をお客様に押し付けると押し売りになりお客様は喜ばないことになってしまわないのでしょうか。すぐに止めることは出来ませんが、私たちの仕事の中心を信頼、提案、情報に移してみてもいかがでしょうか。提案の先にお試しがあります。経営は顧客の創造です。しかし、この顧客の創造がお客様との信頼感の上に築いていかなければなりません。まず信頼に向かって仕事をするのです。信頼に向かっての仕事の結果、お試しの数を増やすのです。お試しが先ではありません。信頼が先なのです。ではどの様にすればよいのかと言えば、1年に1回はお客様に提案する仕組みを作るのです。1コース50件とすれば $50 \div 13 = 3.8$ 件、40件だと3.1件、60件だと4.6件になります。その件数のお客様に提案するのです。何度も言いますが、提案はお客様のことをよく知らなければ提案できません。当然新しい商品サービスの提案がありますし、商品変え、色変え、エアコン清掃、メンテナンス、などなど、また提案ですから、増やすばかりではなく減少の提案も当然あります。私たちは家庭用35000件、業務用1万数千件、ケア、ターミ、ヘルスレント数千件のお客様を抱えています。その全てのお客様と信頼関係を結びたいのです。私たちの為にお話しするのはやめたいのです。お話しするのもお客様の喜びの為にお話ししたいのです。この辺は非常に微妙ですが、まかり間違えばお客様の不信をかってしまいます。その為には提案です。何度も言いますが提案する為にはお客様のことをよく知らなければ、提案出来ません。今レンタルに行っているお客様は何を考えていらっしゃいますか。「いつも都合の良いときだけ勧めてくる」と思っていないですか。そうすれば、私たちも営業がやりにくくなります。お客様は情報が欲しいのです。売り込みは欲しくありません。営業は実は楽しく出来て当然です。皆さま営業は楽しいですか。お客様に喜んで頂く営業が本当の営業です。そのためにはお客様の状況をよく捕まえ、お客様をよく知り、最善の提案するのが世の為人の為に繋がります。

最近ケアの営業の話をしてありますが、家庭も業務も最低 2~3 年に 1 回はエアコンお掃除が必要です。そのことひとつとっても私たちは提案が不足しています。何故必要かの情報をお知らせするのです。

私たちの想いとお客様の想いの齟齬は必ずあります。お客様の意見をよく聞いて、その齟齬を埋めていく活動を行っていきたいと思います。何度も言いますが、その齟齬の差の情報をお届けするのです。

今後の理念研修も、約 20 分~25 分の対話が非常に重要ですが、いままで自由に意見を言っていて貰っていましたが、今後は「お客さまに何を提案しますか」「お客様へ何の情報を提供しますか」にしたいと思います。

各店にて行う理念研修もこのテーマに沿って行いたいと思います。実は「お客様に喜んで頂くには」と「お客さまに提案するには」は同義語です。お客様に喜んで頂くことが提案することです。提案と信頼、信頼と情報もイコールです。まず私たちはお客様より信頼感を得る。結局それが回りまわって解約率、お試しに影響するような私たちの仕事にしていきたく願っています。事務部門などお客様と直接接していない部門の方は「お客様より信頼感を得るには」にてお願い致します。

最後になかなか理解して貰えなかったのですが、小宮一慶「人生は串団子」( 曹洞宗 円福寺 藤本幸邦老師 ) 最初の団子は自分です。二つ目は家族や友人、三つ目はお客様、そして四つ目は社会や国家です。

老師は、この四つのどれもはずさない生き方をしなさいというのです。串団子の串が団子の真ん中を突き刺すような生き方が大切だ … 。と。

自分の喜びがないと他を喜ばすことは出来ません。自利利他ということばあります。自分の利益即他人の利益、他人の利益即自分の利益という意味です。お客様に喜んでいただくのも自分が犠牲になっていたのでは本物になりません。自分自身の喜びとお客さの喜びが一緒になった時に初めて自分の喜びが手に入ります。その時には自らの人間的成長も実感できるのではないのでしょうか