

メンター通信

第3号 発行元 メンターシステム(有)岩崎
連絡先 0593-98-0123

顧客対策月間終わる

三月は顧客対策に取り組みました。顧客対策という範囲は非常に広いです。例えば包装紙を顧客本位にするとか。商品を顧客本位にするなど。いろいろあると思います。先月見直しをかけたのは直接お客様と接するところからです。

まずは、どんなときにFAXやお礼状を出すかを洗い出しました。私の場合、二十項目ほどになりました。

どっという場面にお礼状を出すかを決めたら、今度はモデル文章を作ることになります。

モデル文章は、よく使うものを抜粋し唯一の社員の家内と役割分担をします。FAX担当と葉書担当。

葉書担当の私が遅れ気味。葉書投函係は今度小学校に上がる一番下と小六の次男が担当。

具体的に行動ができたので三月は多少はお客様に不便を掛けなくなっただかと思えます。

知らぬが仏

それは二十四日の朝のことです。その日は四時過ぎに目を覚ましてしまったので、何から始めようかと考えたところ、役に立つニュース。これを流そうと決めました。

拡大コピーをし、原稿切り貼りして、いざFAXを



一つ目の原稿を送り、二つ目の原稿になったと原稿が少しかすれてしまったので、一日自分のところへ送ってみました。

するとFAXの左三ヶ所くらいの上から下まで見事に黒い筋が一本。

「ありゃ。どうなってるんの、兎に角、掃除をしなければ」

FAXの蓋を開けてみて、アルコールでこしこすする。またFAXを送ってみる。少しはよくなったような気がしましたが、ほとんど改善されていないようでした。

結局一時間ほどFAXと格闘しましたが、結果は同じ。

「これは壊れたかなあ。サポートセンターが始まったらすぐ電話しよう。修理に出すとFAX無になる。困ったなあ」と半ば諦めていました。

ところが、サポートセンターに電話をしてみると

「それは汚れですね。修正液など使ったことはありませんか」

これでピンとききました。

もう一度、FAXの読み取り部の隙間を覗き込んで見ると確かに白いものが、私は薄めのペーパーナイフを突っ込んで「シシシ」

「やったあ。綺麗になった〜」

我に返って、「どういことば」コシばらう筋つきのFAXが流れていたということか。」

私の額にも、一本の筋が入ったのはご想像の通りです。

なぜか誰も、クレームをつける人はいなかったんです。

FAX事件におまげがあります。その四日後、私のところにFAXが入ってきました。私の事務所のFAX番号だけが書かれた無

言FAX。たぶん裏側を流されたのだと思います。

FAXを見ても発信人がわからない。伝えて上げることもできませんでした。さて、皆さんのFAXはどうでしょうか。

最近のコピーとFAXの複合機で定期的に業者さんが掃除をしていくことが多いですが、一度チェックしてみてください。

知らないうちにお客様に迷惑を掛けていることがあります。

でもお客様からそのことを言ってくれる人はほとんどいません。

FAXでさえそうでした。嫌われたくないですからね。

黙って、違うところと取引をしてしまうのも、うなづけます。

さて、皆さんの顧客対応は大丈夫ですか。顧客対策考えたことも

無い。なんて言わず。一度点検を！

【知らぬが仏(ほんま)け】

知っているからこそ腹も立つが、知らなければ、仏様のようにすました顔でいられる。見ぬが仏。転じて、当人だけが知らないですましている

なまをあげていう語。三省堂提供「大辞林 第二版」より

顧客対応の達人に会おう！

竹田ランチェスターを勉強していると葉書を出せだの。電話の受け方を変えろだの勉強させられることが多くあります。

その中でもお客様の役に立つサービスをするというのは本当に難しいことです。その人が何を望んでいるのか解らないと全く役に立たないサービスを押し売りしてしまうことになるからです。

ところがそんなことを実行している人にお会いできました。

今回キュービット役は、ハヤシヤ商事の小林社長です。この方中小企業家同友会を三重県に持ち込んだ張本人。私もこの会で小林社長とお知り合いになりました。そして面白い人がいると紹介をして頂きました。その方は愛知県同友会の方で辻安全サービスセンターの辻社長という方です。二月の初旬お事でした。

三月十九日朝、場所は小林社長の会社。念願かなって、辻社長に会うことになりました。

それまでも、電話とFAXそして辻社長の丸秘グッズを送って頂きました。

当日私が車で行くと既にお待ちで、私が車を降りるなり握手で迎え、「すべに解りましたよ。」と声をかけて頂けました。

この辺りから気配りの始まりでした。少し待ち時間があつたのでどうやって商売をやってきたのか押し目も無く教えて頂きました。

実際に話を聞いてみると、お客様の工場の現場をよく歩いて見えるようで、現場で困っていることをキャッチしアイデアを出し改善して上げるそうです。それを商品にする。というまさに、安全を売っている。ということになります。

安全に仕事をするには、人間関係が重要。そこで辻社長は会社の封筒に「ほめ探し」を印刷して配っています。

会社のほめ探し、チームのほめ探し、上司のほめ探し、部下のほめ探し、家族のほめ探し、自分のいいところ探し

と書いてあるのです。ここまで徹底できるとお客様も思わず相談をさせていただきますね。

最後の最後に小林社長の社員さんに

「この間電話に出た人だね？よかったよ。あんな風に言う人は、いい育ち方をしているはずだよ。自分で考えたの。すごいね」
 (ちょっと表現が違うかもしれませんが)

毎日見ている社長に代わってほめる。これには、本当に参りました。

皆さんも「ほめ探し」してください。

電話のないお店

今時電話のないお店って考えられますか。
 いや、電話はあるのです。が電話に出ないんです。

「そんな馬鹿なことがあるか！」とお思いでしょうが、それがあ
 るんです。



実は私、小料理屋さんに借金がありました。またその日、近く
 に行く用事があったのでわざわざ払おうと思いましたが、朝
 早いのも申し訳ないので一〇時ごろまで待って電話をしたの
 が出ないんです。そこで再び十一時に電話しても同じでした。
 今日は休みなのかどうかも解らない。

結構こういうお店多いんじゃないでしょうか。
 営業時間外は、出るといういろいろあるから出ない。そのくせお
 客が来ないとぼやいている。

せめて留守番電話で本日の営業時間とかよく尋ねられることなど
 録音しておくというのではないのでしょうか。

さて。あなたのお店はどうですか。
 いつも話中だったり、営業時間外は、絶対に出てやるものか。と

意地になっていませんか。

今日も一人お客さんが減っているのでは。

利益だけが会社の成績

経営の業績の良し悪しは、どうやって決ま
 るか。

多数の競争相手がいてそれぞれがその経営
 パワーを市場に投入する。

その経営パワーには大きく二種類ある。一
 つは商品力もうひとつは営業力この比率は
 一対二でいわゆる売りが七分で商品が三分
 である。それにどれだけの人を投入するか。
 人を使うには資金が必要になる。これをど
 れだけの時間を使って行うかである。

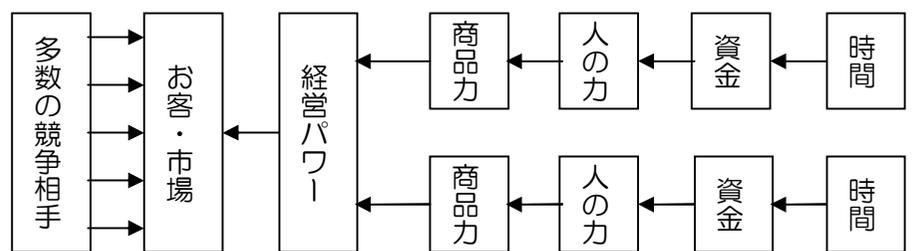
この経営パワーのぶつかり合いでどちらが
 うまくやったかでその業績が決まる。その
 結果が利益である。

考えて見れば当然のことだが毎日仕事を
 していると社内の人間と接することが多い。
 競争相手がいること。お客がいること。を

忘れてしまうのです。常に経営の大局図を全員が意識して日々仕
 事をしていかなければなりません。そのために戦略が必要になり
 ます。

- ①何を
- ②どこ
- ③誰に対して
- ④どうという売り方を
- ⑤どう
- やって継続して
- ⑥人は何人採用しその役割分担は
- ⑦これらに

経営の全体図



いくらの資金を配分し ⑧一日何時間 行うのかを決定してゆく
 からです。

定期的に行う安心感

三月二十五日に竹田先生が伊勢新聞社さん主催のセミナーで講演
 されました。帰りに名古屋まで同行させて頂き、その間経営相談
 を受けることができました。しかも電車賃にコピー代と全部先
 生のおごり。代理店の役得というところでしょうか。

私の方で戦略社長塾開催、竹田陽一セミナーとひとつずつ行って
 きましたが、まだまだ竹田ランチエスターをひろめきれしていない
 原因のひとつとして、開催日程をイメージしてもらおうように指
 導して頂きました。

いままでに無いものでしかも、目に見えないサービスになるので
 イメージできる形に変えることが重要だという指摘です。

そこで、やはり曜日、時間、場所を決めて定期的に行うことにし
 ました。

いままでは、受講者を募り一人目が決まりましたら、その人の都
 合のよい日時を決定しこの日程を元に講義を作っていました。

しかしこれだと参加する方も予定を取りにくい。イメージできる
 ようにした方がよい。参加者がいなくてもよい。

言われて見れば簡単。人のことはよく解るが自分のこととなると
 解らない。

「原理を理解できれば、簡単だから」とは先生の言葉でした。
 勉強せねば。

お知らせ

今月から、曜日を決めて戦略社
 長塾を開催いたします。社長塾
 は、2時間4回シリーズ。

4回分10,500円テキスト
 付と格安です。見学も可能。

竹田ランチエスターの入門コー
 スで、社長の戦略実力を高めま
 す。

実践会は1回5,000円でラ
 ンチエスター戦略を実践してい
 くコースです。

詳しくはお問合せ下さい。

ご意見など御座いましたら、ご
 連絡ください。

編集 メンターシステム岩崎
 連絡先 Tel0593-98-0123



戦略社長塾日程表：詳細はお問合せください。

		開始	1回	2回	3回	4回
四日市	月	19:00~21:00	4/5	4/12	4/19	4/26
	木	19:00~21:00	4/15	4/22	4/29	5/6
名古屋	金	18:00~20:00	4/9	未定	未定	未定
津	土	10:00~12:00	5/15	未定	未定	未定
実践会	土	10:00~16:00	4/10			