



発行/夢を語ろう! 五十嵐茂樹 Shigeki Igarashi

URL <http://www.igarashi-ms.co.jp> e-mail [shigeki@igarashi-ms.co.jp](mailto:shigeki@igarashi-ms.co.jp)

## 時流

### 人間力でこの大競争時代に打ち勝とう!

沢山あるお店から選んでもらってこそ繁盛店への道を歩むことが出来ます。そのためには、お客さまの目から見て圧倒的に他店との違いを明確にすることです。つまり、競合店があることで、逆に自分たちの店が際立つ状態にすることです。そのためには商品に磨きをかけることは当然ですが、人に磨きをかける必要があります。我々の最後の戦いは現場で、その現場は人で決まります。だから我々は人間力を高めることでこの大競争時代に打ち勝っていきます!

### まずは機会損失をゼロにする!

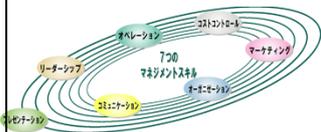
まだまだ売上が少ないことを心配をする前に、自分たちでお客さまを減らしている心配をしなくてはなりません。また、まだまだ利益が少ないことを心配する前に、自分たちでムダを出している心配をしなくてはなりません。まずは、この売上の機会損失と利益の機会損失を徹底してゼロにすることです。これが出来るだけで飛躍的に収益力が高まります。

### 人で勝つ!

最後は人の勝負で、その人は育成しない限り育つことはありません。教える項目は大体分かっています。問題は、その教えること、やらなければならぬこと、これを徹底して教育しているかどうかです。これが最終的な店の格付けを決めます。それは、お客さまは一人ひとりの従業員の仕事を通してお店を評価するからです。そのお客さまから良い評判を得るためには、一人ひとりのレベルを高めるしか方法がありません。一人ひとりの仕事レベルが高まれば必ず店の信用は高まり、確実に繁盛店へと歩むことが出来ます。この違いが、地域ナンバーワンになれるか、その他大勢になってしまうかの分岐です。そのために、教えることに一生懸命、そして、教わることに一生懸命な、全社員トレーナー・全社員トレナー体制でこの競争時代人で勝ってゆきます。

### 人気の蓄積を図る!

お客さまに満足して頂き、そして、お店の人気の蓄積を図ることが繁盛店への道です。しかし、まだまだ毎日私の手元にはクレームが沢山届きます。それも、そのほとんどが教育不足による人災的なクレームです。なぜ、仕事の目的を理解させることが出来ませんか?なぜ、お客さまに感謝することが出来ませんか?なぜ、お客さまに親切に出来ませんか?なぜ、クレーム対応を放置したり、クレーム対応を先延ばししたりしますか?我々の仕事の目的はただ一つ「お客さまの満足を得ること」この一点です。だからお客さまに喜んでいただけてこそ、お店の存在価値が高まり、また、我々の日々の仕事も認められます。また、その結果として、より多くのお客さまにご来店いただけるようになり、お店も会社も、そして、我々も豊かになることが出来ます。このことを絶対に忘れないで下さい。



### お客さまと共に歩む!

お客さまからクレームがでるのは大変残念なことです。しかし、クレームをおっしゃるお客さまは、私たち以上に嫌な思いをされています。そのお客さまがわざわざ私たちに、お店の問題点を指摘下さるのですから、有り難いことと考えるべきです。クレームがきっかけで、以来お客さまとの信頼関係が深まり、店のファンになって下さることも多くあります。過ちやクレームから何も学びとらず、問題の抜本的解決を図るうとしないのは、極めて遺憾なことです。

お客さまは、すぐにアクションが起されることを期待するものです。そうすることによって、我々はお客さまを大切に思っているということが彼らに伝わるのです。ですから、お客さまの質問に答え、問題に対処することは、我々の日々の店舗運営にとって極めて重要なことであり何もせずにはすまされないうことなのです。繁盛店になるためには、お客さまの声にお応えし、そして、お客さまと共に歩むことです。

