

心の栄養剤 ～仕事のヒント～

No.224 『「徳力」を磨く』

「創業は易く、守成は難し」という言葉があります。

創業して10年続けられる商売はたった2割です。20年続けられるのは1割に減り、30年以上続けられるのはわずか5%です。

ところが、100年も200年も「守成」の道を歩んでいるのが「老舗」と呼ばれる商売です。

老舗を調べると、いくつか共通の要素があります。

一つは「顧客感動」です。人は感動すると、その店の商品やサービスを使い続けます。

「感動」は、期待以上のものやサービスを提供してもらった時に感じます。「顧客満足」からさらに一步踏み込んで、「顧客感動」を目指すことが大事なのです。

もう一つは「人づくり」です。やっぱり最後は人の徳の力で決まるのです。

そこで私は「徳力」という言葉を作りました。この「徳力」は、「信頼を呼ぶ人間力」と表現してもいいと思います。

「徳力」を養うポイントはいくつかあります。

一つは「対人親和力」です。人様との関係を良くすることです。

人様が求めることを自己犠牲の精神で徹してやると、商売はうまくいきます。自己犠牲・利他主義に徹することが大事です。

「即時対応」も大事です。お客様から頼まれたらすぐやるということです。

私の名刺には、他の方々はまず書かれない、ある1行があります。これは私の専売特許で、30年前から必ずこの1行を住所の欄に書いています。「年中無休・24時間受付」です。

私はこの1行に、「お客様、何かございましたらいつでもどうぞ」という気持ちを託しています。

「田中さん、悪いけど今晚来てくれる？」と突然頼まれ、真夜中の講演を引き受けたこともありました。

そうすると必ず、「頼んだら、いつでもどこでも来てくれる。田中は使いやすい」と言われます。信頼は何にも代えがたい財産です。

老舗がもう一つ大事にしているのが「良いお客様」です。

「良いお客様」は、金払いもよく、リピートもしてくれて、ほかのお客様の紹介もします。だから商売が好転し、長続きします。

そのために大切なのが「三まめ」のフォローアップです。「口まめ」「手まめ」「足まめ」の三つです。

「口まめ」は電話です。電話で時々先方にお伺いを立てるのです。「手まめ」はお便り、「足まめ」は訪問によるフォローです。

うまくフォローできればお客様は逃げません。だから年がら年中、訪問してご用聞きをしている商店はつぶれないのです。

ある生命保険の講演で、県内でトップの成績を上げている73歳の女性と出会いました。

その方は、「私は保険料を毎回集金に行きます」とおっしゃっていました。

「するとお客様からいろんなご相談を受けるんです。『うちの息子のお嫁さんが欲しいんだけど、誰かいい人いない？』とか。そんな時はお嫁さんを探してあげたりするの」とおっしゃっていました。

「結婚の紹介までしてもらったら、お客様はその方から離れられなくなるだろうな」と思いました。

1人の人にはだいたい35人くらいの人脈がいると考えています。これを私は、「背後35人の法則」と呼んでいます。

1人の良いお客様の背後には35人の良いお客様がいるということです。だから1人の良いお客様と良い関係を結ぶことが大事なのです。そしてそのために大事なのが「徳力」を磨くことなのです。

No.225 『勝負師の負け方』

ある時、最長年将棋史名人の米長邦雄さんとお話をする機会がありました。

米長さんからは、「勝つことだけを幸せと思うと、勝負師の人生は圧倒的に不幸になる」と言われたそうです。

「では、勝つこと以外でいつ幸せを感じるのですか？」と吉永さんが聞くと、米長さんはこう答えました。

「負けた盤が微笑む時です」

将棋の手順を盤面上で振り返ることで、「ここを直せばあなたはもっと強くなれるよ」ということを負けた将棋が気付かせてくれるということでしょう。

それを米長さんは「盤が微笑む」と表現されたのです。

自分のダメな部分や間違えた部分からは目を背けたくなくなります。でもそこで逃げずに負けた原因と向き合い、自分自身の成長に活かせることに幸せを感じていく。それが「勝負師の負け方」だということです。

その裏には「もっと強くなりたい」という、強い思いがあるからだと思いました。だから、たとえ負けが込んでも、また厳しい勝負に臨めるのです。

このお話で、私の中での「勝ち・負け」の定義が変わりました。

実は先日、仕事で大きな失敗をしたのです。時間をかけて精一杯取り組んだことが帳消しになり、その失敗を突きつけられた時にはとても落ち込みました。

その時に、米長さんの言葉を思い出しました。「**大事なのは勝負の結果だけではない。その結果から学ばない今の私の状態が「負け」なのだ**」と思いました。

仕事の振り返りをして何を学べたか、どこを改善するかを記録し、「次回はもっと良くするぞ」とワクワクする状態になることが、私にとっての仕事のゴールになりました。

「勝ち負けに一喜一憂するのではなく、その勝負から何を学んだかが大切なのだ」

そう思えるようになってからは、失敗で落ち込んだ心が少しずつ復活するようになりました。

今回の心の栄養剤は、この春就職や転職をされて頑張っておられる方をイメージしつつセレクトしました。

私自身、くすりのキュートを開業して36年間、落ち込む場面は幾度もありましたが、「同じ失敗をしないようにしよう！」と思うのに精一杯で、その失敗をバネにしたという思いはなく、『継続は力』⇒『継続だけが力』が大切だと理解していても、なかなか続けられないことばかりで情けないのですが、このキュートのDM⇒「いたわり」妻担当、「心の栄養剤」私担当だけは今回でNo225回続けています。

結果～「心の栄養剤」を書き続けている事で、私自身、多少なりとも成長できたという実感があります。

PS：最近よくお客様から「読んでますよ～感動しました」などと声をかけて頂きありがたいです。頑張りま～す！！

くすりのキュート 倉光 浩城

※ご相談がございましたら、いつでもお電話くださいませ😊

TEL (090-8357-2904)

