

マネージメント・レター 251

誠実な取り組みが真の感動を呼ぶ

「景気が悪いから、売上が伸びない」と嘆いても、現状は何ひとつ変わりません。経営者と社員が一致団結して、お客様に感動を提供できる店や企業に築きあげていけば、好不況に関係なく競争力を高めていくことができます。経営者は、社員一人ひとりの持つエネルギーと才能を引き出し、これを生かして未来永劫の繁栄を図らなければなりません。まずは端的に売上が伸びていくことです。売上は 客単価×客数 で表しますが、その伸びはお客様に提供した感動の大きさに比例します。企業やお店がお客様を失う理由として、社員・店員の無関心な態度や商品への不満などが挙げられます。繁盛する店は、いつ行っても気持ちのいい対応です。隅々まで清掃が行き届き、床や棚がピカピカに磨き上げられています。商品棚に欠品がなく、クレーム処理も的確に行われているのです。

ホテルや旅館でいえば、これからは個人客の時代といわれています。「おもてなしの心が最も大切であり、かゆいところに手が届く接客とサービスが第一だ」という意識で、営業をしている旅館があります。宿泊客のリピート率が65%に上り、オフシーズンでも週末は満室となる盛況ぶりなのです。

お客様の期待以上の「おもてなし」を行い、感動がリピートにつながって売上が向上している好例です。一方でクレームは、注意していても起こり得ます。クレームに対しては、いま即座にできることを全力で考え、真剣な態度で誠実に行動すれば、必ずお客様に思いは伝わるものです。

商売の本質は、人の営みです。お客様が来店されないのは「行く理由がないから」なのです。お客様に喜んでいただけることを常に考え、どんどんと実行に移していきましょう。

お客様は 自分を気にかけてくれている 手間ひまかけている などを感じた時にこそ、心から満足するものです。手を抜いたところに真の感動はありません。

(社)倫理研究所法人局資料より

当事務所の目標は「経営者の一番身近な相談相手になろう」です。お客様のニーズを会話のなかで把握して、誠実かつ実直な指導を心がけています。



今月のワンポイント



札幌の花「ライラック」の花言葉は「友情」「思い出」ですが、花の色によって、(白)「青春の喜び」「無邪気」、(紫)「初恋」「愛の芽生え」という意味もあるそうです。

最近ガーデニングブームもあり、草木や花に関心を寄せる方もたくさんいらっしゃいます。

花言葉から自分の好きな花を見つけるといっても面白いかもしれません。