

『3S経営』

1. 「3S経営」とは

右掲は、今年の経営ヒントとしてお客様に紹介している3つのSで始まる単語である。09年は、厳しい事が予測されるが、余り先を見て不安になる必要がないと言える。昔、達磨大師が「不安でたまらない」という弟子に「不安というものをここに

2009年のテーマ「3S経営」

Speed: 段取り・到達主義

Smile: 意外性で微笑ます

Simple: 誰でも分かる・できる

具体的に書いて見よ」と言って諭した話が伝わっている。今の時代、先を読んでみると確かに不安感がこみ上げてくるものがある。こういう時、達磨大師は「具体的に書いてみよ」というのだ。具体的に書ければ、何かしらの対応策が見えてくるのだ。これは、今も同じである。

私は、その不安対策として「3S」というキーワードをあげたのだ。まず、**Speed**が一番にあげている。**Speed**を上げるには「段取り」という事がキーになる。この段取りを見直す必要があるのだ。次に**Smile**をあげている。「売ろう」という思いが強いと笑顔が出なくなる。自分が固い表情では、相手も固くなってしまふのだ。心が緩んでこそ良い商売ができるのだ。その為には、笑顔をつくれる接客術を磨くことが重要なのだ。最後の**Simple**は、段取りよく、そして、笑顔で双方の心にラポールができたとしても肝心の商品が複雑なのでは二の足を踏んでしまふのだ。やはり、**シンプル・イズ・ベスト!**なのだ。

2. Speedをあげる

PDCAサイクルを回すというが、なかなかDoできない会社や人が多いのだ。その理由にも様々なものがあるのだが、私が残念に思うのは「期限」を決めないと動かない点だ。「体内時計」というものがあるのだが、その時計に「期限」がないので、何日も経過しても平気でおれるのだ。この「期限」を自発的に設定できる各自の時期感を養う必要がある。「いつまでに」と決めたら到達主義で各ToDoを毎日、最後まで仕上げる事が重要なのだ。MustDoの期限はボリューム感で先になるケースもあるが、まず初手のToDoは「その日のうちに」という事から始まるのだ。ところが、この「その日のうちに」を「明日でもよい」とすると学校時代の試験前のように一夜漬けになってしまうのだ。私は、「その日のうちに」ではなく「今すぐに」を主義としている。後に伸ばさないのだ。

もう一つあげると「段取り」という事である。行き当たりばったりという感じの人が多。今までの経験というものが活かされていないのだ。日本LCAさんが10数年前に「DIPS」というスケジューリング術を盛んに宣伝していたが、前例に従ってタスク・ブレイク・ダウンという作業を行いToDoのレベルに落とし込むのである。この「前例」という事が重要なのだ。先にも「時期感」と書いたが、類似の事例を参照して時期を決めて行くのである。生産の現場では標準作業書(SOP)があるが、一つの工程で行う事を作業レベルまで落とし込んで時間設定したものである。「前例」はSOPに近い状態で残しておくのがDIPSのミソだったのだ。この方法で科学的な「段取り」をつくるのである。

3. Smile接客術

右掲は「3つのワーク」を取り上げている。お客様との関係をよくするには、まず、お客様の立場になって考えるヘッド・ワークが必要なのである。ところが、多くの場合、自分中心のヘッド・ワークになっているのだ。「お客様第一主義」と言いながら「自分中心」になって考えているのだ。ここに、最初の食い違いが

3つのワーク

ヘッド・ワーク

ハート・ワーク

フット・ワーク

あるのだ。少なくとも「これで如何でしょうか？」という同意を求めて意志を確認しあう事が重要と思う。「聞く、聴く、訊く」と言っているが、最後の「訊く」が重要なのだ。同意を得ることで波長が合ってくるのだ。

次に、ハート・ワークなのだが、「心」という点で**Smile**が重要なキーワードになるのだ。誰でも他人と接する時は、少なからず心を固くする警戒心が働いているものである。この警戒心を解除する術がないのに、どんどん話しかけるとますます逆効果になるのだ。**Switch-on-Smile**という言葉があるが、ある意外性の言葉と同時に自分の顔に笑顔をつくる術の事をいう。「ある言葉と一緒に」がキーである。何も言わずにニヤっとすると不気味な場合も出て来るのだ。**Switch-on-Smile**を自分流に実践するのだ。落語でも名人は、本題に入る前にお客を笑わせているのだ。「つかみ」というのだが、このコツを会得しておくとい。自分流のジョークで自分が微笑んで、相手に笑みを誘うのだ。この「笑み」こそ心をオープンにしたサインなのだ。

最後のフット・ワークなのだが、私は、**コンタクト**という点を重要にしている。もちろん、会うという事が重要なのだが、これは、双方のスケジュールを合わせる必要があるので、一番重要な時に回しておきたいのだ。会うほどの事がない時に「手紙」や「メール」でコンタクトをとるのだ。私は、Faxという手段で組織的なコンタクトを指導している。私は、「Faxちらし・3段活用マーケティング」と名づけているのだが、「ちらし」(手紙・メール)を送った後に、御用聞きの電話コールするのだ。まず、要件を先に投げておいて、相手の意志を確認するという手法である。もちろん、「ちらし」(手紙・メール)を送っただけでも相手がレスポンスしてくれるのだ。これを「会わずに売る」というのだ。やはり、このような事前(3マメ:筆まめ、口まめ、足まめ)があつて最後に「会う」という手順が重要なのだ。これであれば、相手も負担感がなく、自分も効率を高めることができるのだ。

4. Simple

これは「まとめ」にもなる事なのだが、右掲の「本物の4条件」を満たす必要があるのだ。卓越した効能は言うまでもないと思う。同じ価格ならば、より効能が優れたものを選ぶのが人情である。その為にも「技術進歩」が重要なのだが、性能を高める為に複雑になっては普及しないのである。「誰でもできる」がキーワードなのだ。ワン・タッチとか「私にもできる」という感じが重要なのだ。その上で、安いということが重要なのだ。もちろん、「汚染米」が話題になったが、幾ら安く米をつくる為だと言っても毒性の強い農薬を使って、しかも、十分に除去しなのでは、去年の食品疑惑と同じ結果になるのだ。Simpleには、こういう4条件が含まれているのだ。

本物の4条件

1. 卓越した効能
2. 誰でも出来るシンプル性
3. 経済性に優れ
4. 副作用がない

船井先生

【まとめ】

1. 「3S経営」: Speed、Smile、Simple
2. 「段取り」と「到達主義」で着実に進める
3. 「3つのワーク」でSmileを作り出す
4. 「本物の4条件」: ①卓越した効能、②誰でも出来る、③経済性に優れる、④副作用がない

【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryu.html> でご覧になれます！】