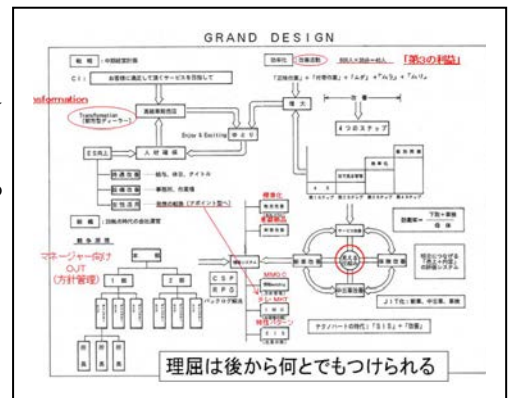


「明日咲くつぼみに」で「百歳現役」

1. Fit & Gap

右掲は、平成3年（'91年）5月のGWにIBM西日本の管理職研修で講師をした時の資料の一部です。業務改善とシステムの両部門のリーダーをして、全社オンラインを利用して各種資料で体質改善していた時です。戦略は「高級車販売店」と掲げています。当時のオート店はパブリカ・スプリンターからスタートしてチェイサーが高級車だが大衆車がメインの会社だったのです。バブル景気で高級車ブームが起り、オート店にもアリストという高級車が来るという頃で、下取車も従来と違って高額車が多くなり販売する能力を高める必要があり、同時に、修理部門も高級車のお客様に対応できる接客力の向上が求められたように、社内の様々な事柄で体質改善が叫ばれたのです。



戦術的にも当時20拠点あり、一人の営業部長でマネージメントするには能力オーバーなので複数のエリア・マネージャーを選任し、業務改善と合わせて展開していました。その活動をシステムで「見える化」して、例えば、新車販売に付き物の下取車はお客様の印鑑証明がないと廃車や名義変更が出来ないのですが、下取車は中古車部門に入庫しても印鑑証明が期限切れで処理できない状況があったのです。これを解決する為に、中古車部が書類関係をコンピュータに入力して「書類不備」の情報を発信して、さらに、その不備率や完備までの日数を算出してワーストをリスト化したのです。この結果、書類不備が無くなり、下取車の動きが良くなって年間1億円を稼ぐ部門になったという大掛かりな改善でした。

「高級車販売店」というイメージをデザインして、現実とのギャップを明確化して業務改善の課題をシステムで「見える化」して展開したのです。この「デザイン」と「現実」のギャップを把握して改善のルール化する事が大切なのです。よく、「先生のおっしゃる事は当たり前なのだけれど、現実が伴わない」と話されますが、そこから課題を浮き彫りにして業務改善を進める事でギャップを埋めるのです。システムではパッケージと現実の Fit & Gap を行ないソフトをカスタマイズしますが、同じ事なのです。

2. 「なりたい姿」

中期経営計画などと言いますが、その元は「なりたい姿」を描く事なのです。ビジョンと言いますが、経営計画では外部環境や内部環境を SWOT 分析して課題点を浮き彫りしますが、中小企業や個人の場合、「なりたい姿」を明確化する事から始めると展開しやすいです。例えば、私の場合、現在72才ですが、「百歳現役」と大きく括る事から始めます。まず、百歳まで働く為には会社が継続している事が必須なので、2025年に事業承継をすると決めて、財務体質の改善から始めています。その為には、商品とマーケティングが課題になり、商品は「物販業の営業管理システム」で山口さんと息子が現実のお客様で開発しており、マーケティングは、新しいHPをつくり、ListA と配配メールによる MA (Marketing Automation) 戦略で「無人探客」を提供し、営業はクロージング能力を高めるコンサルティングを行う2本立てになっています。

このようにシンプルに「なりたい姿」を描く事がスタート台ですが、これが描けない方が結構いらっしゃるのです。漫然と日々を送っているのと「百歳現役」を標榜して健康でいる為に「運動」と「食事」をコントロールしているのでは自ずから格差が出ます。「なりたい姿」を持っていると先輩の後ろ姿から自分のなすべき事が分かります。まず、歩幅です。歩く速度の衰えは歩幅に現れます。日頃から、歩幅に注意していると世間の方から「背筋が伸びて若々しく歩いている」と言われます。普段から笑顔でいるようにしていますが、歩いている時にも表れているようです。健康を笑顔で表しバロメーターになっています。

3. 即行動できる状態

「なりたい姿」を描いていると「関心」というフィルターが働いて、必要な課題に関する情報が飛び込んで来るようになります。右掲は、私が「成功の方程式」と名付けている有名な四行訓です。まず、「心」に思う事です。「なりたい姿」を描いて「関心」を持っていると自ずから情報が飛び込んで来ます。何事も「縁・運・つき」と言いますが、「情報」にも「縁」があります。弊社は、昨年夏に「AIチャットポット」というキーワードのテレ・マーケティングがかかって来て、普段なら断るところでしたが、三男の為に実家をリフォームして別居した時だったので、フト、電話を聞いたのです。「胡散臭いと思いつながら、月々数万円ならポケットマネーで賄えるので騙されてもよい」と腹をくくって契約したのです。実際に、想像したように「AI」はウソで、HPの制作技術も素人状態でした。物販や飲食等の商品をメインするHPなら写真のレイアウトだけで済むのですが、弊社のような商品レスのサービス業ではデザイン能力に欠けていたのです。彼らが提示するデザインが「腑に落ちない」で長引いて、いろんなトラブルになりました。最終的には担当者が変わり弊社が提供する資料をデザインする事で決着したのです。(参照:<https://www.kaizen-ami.com/>)

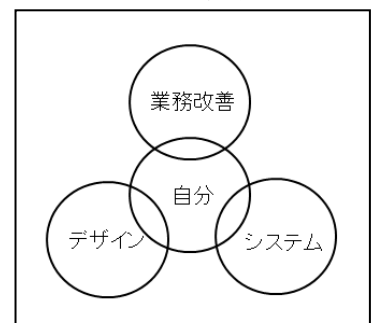
成功の方程式
心が変われば、行動が変わる
行動が変われば、習慣が変わる
習慣が変われば、人格が変わる
人格が変われば、天命が変わる

つまり、何事も低価格で行なえる時代になっているのです。新しいHPを活かす為にマーケティングが必要になった時に、「ListAと配配メール」のジョイント・セミナーのメールが飛び込んだのです。ListAは電話帳データからキーワード検索で対象を抽出して、電話番号をキーにしてURLを取込み関数でメールアドレス化する物で、配配メールはHTMLメールで一斉送信して、クリックなどの情報が分かる物です。どちらもサブスクで低価格で着手できるものです。事務所のレイアウト変更で古い書類を処分したのですが、10数年前にListAやHTMLメールのセミナーを受けていたのですが、当時は縁がなかったのです。今回は京都のお客様でマーケティングの話があったので即契約する事が出来たのです。

「縁・運・つき」と言いますが、「縁」という出会いで「心」を動かし「行動」化し、それを持続する「習慣化」がポイントです。つまり、習慣化できる事に着手する事が重要なのです。いろんな縁にはそれなりの「運」があるのですが、その「運」を良縁とするには自分サイドの問題があるのです。例えば、機が熟すという事も重要ですし、それを可能にする財務力も重要です。もちろん、自分一人では出来る事が限られるのでパートナーが必要です。よく「トリプル Win(三方善し)」と言いますが、自分もパートナーも、そして、お客様も「善い」というバランスがポイントです。

4. 「明日咲くつぼみに」

お盆休みに当たって、「百歳現役」を再考してみました。妻に先立たれて独身しかも経営者なので「仕事」＝「趣味」を実践しています。右掲は、私の3つの能力です。サラリーマン時代にシステムを担当して業務改善を行い、その経験を「21世紀は企画の時代」と信じて船井流を学び、マーケティングのコンテンツ作りのデザイン力を磨いて来たのです。「過去オール善」と言いますが、この3つの能力を活かす事がポイントです。そのキーはシステム面は山口さんと息子が担当、デザインは私と次男の嫁が担当というインフラをベースに「業務改善」コンサルティングを展開する事なのです。今後は、事業承継しますが、晩年、三波春夫さんの「明日咲くつぼみに」の歌詞にあるように、若い人の邪魔をしない程度に「百歳現役」を目指します。お陰様で「無人探客」という課題は営業の生産性向上の為に欠かせない永遠の課題であります。「縁・運・つき」と言いますが、ご縁のある方々に人生を捧げたいと思っています。



【AMIニュースのバックログは <http://www.web-ami.com/siryo.html> にあります！】