

タンゴは一人で踊れない

1. 故十河専務の教え

右上は、タンゴを踊っているイラスト(無料ダウンロード)です。私が就職したトヨタ系販売店の故十河専務はよく「it takes two to tango(タンゴは一人で踊れない)」と言って「小人閑居して不善を為す」という言葉を教えて頂きました。そして、右下のように‘sales on the ball’と言って営業員が足を止めないように仕事を与える事が大切だとコンピュータを担当していた私に教えて下さいました。

確かに、営業の方は営業所間で電話してムダ話をしている光景を見る事が多かったのです。中には、博打にハマってパチンコや競艇などで金をつぎ込んでピンチになっている人もいました。大体、悪い事は一人ではなく、仲間を誘って行なう傾向がありました。

「仕事量の確保」が会社方針と掲げられて、コンピュータから「車検DM」や「CRカード」(お客様活動)を出力していました。この頃は、私は、マーケティングという事に気が付かずコンピュータを担当してシステムづくりをして「情報」を提供していましたが、実は、「商品」を「お客様」に案内して「アクション」を促す構図なので立派なマーケティングで今でいうマーケティング・オートメーション(MA)を行っていたのです。「車検DM」の威力が大きくて営業所から「顔を知らない客が来る」と喜ばれて、車検防衛率の向上に貢献しました。車検防衛率は、(自社で車検した客数)÷(車検対象自社客数)ですが、当初は20%程度でしたが、徐々に向上して40%を超えるようになり、他のトヨタ店と同じレベルに向上しました。不思議ですが車検が増えると新車販売も増えるという相関性があったのです。

「仕事量の確保」をコンピュータで「車検DM」を作成してお客様を動かすという構図です。私がOJT活動に行った営業所では、車検到来期のお客様データを利用して毎週水曜日に10件手製の「車検DM」を送り、一言「金曜日にお電話いたします」と書き加えて、金曜日の夕方に電話をかけるという方式を行なって、「車検」を増やし、同時に「新車」販売も増やしたのです。この時に「手順・ツール・トーク」の3拍子が必要だと学びました。



2. 「寸暇」の使い方

「小人閑居して不善を為す」と言いますが、誰しも「ヒマな時」を持て余す事があります。「寸暇」と言いますが、10分ほどの空き時間をどのように使うかが人生を左右すると言えます。昔は、スマホが無かったから「突然も訪問」という事も許されましたが、それでも近所から公衆電話で「近くに来ているので寄らせて頂いても構わないですか」と事前の断りを入れました。しかし、今はスマホがあり、しかも「かけ放題」なので電話する相手を選びやすいのです。気の利いた方なら仕事関係に電話して「様子伺い」をしますが、多くの方はかけやすい友人を選んで、つつい話し込んで長電話という事になっています。

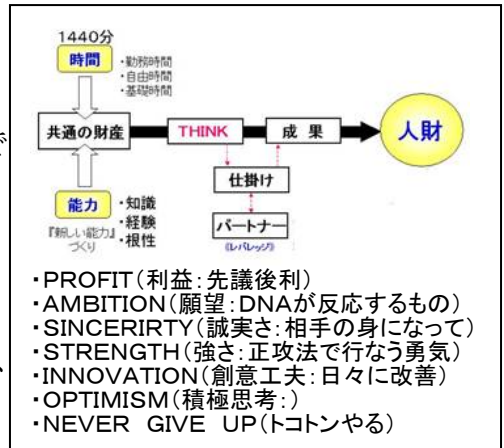
また、スマホはインターネットともつながるので情報や遊びのネタは沢山あるのです。情報で言えば、SNSが盛んになっており、若い人の情報源になっています。新聞社などが発する情報ではないツイッターなどの情報も多く、いわゆる「炎上」というネタに興味が行く傾向があります。この辺になると10分で切り上げるのは難しくなるようで、歩きながらという光景をよく見かけます。情報源の偏りと信頼性が気になりますが、さらに、スマホが‘it takes two to tango’の相手になり「オタク」的な行動や発想が顕著になります。スマホ依存症が高まる傾向があり、他の媒体からの情報を拒む傾向があり、中には仕事にもスマホの情報を見る方もいます。公私の区別がつかないようです。

3. 「先義後利」で実績を積む

右図は京セラの稲盛会長著「成功への情熱 PASSION」から導き出した構図です。PASSIONも私流の解釈を付け加えています。弊社は有限会社エー・エム・アイですが英字表記はAMIで Advanced Management with Informaition (情報で先進的な経営)の頭文字から取っていて、AMIは仏語で「仲間」という意味なので、お客様と一体となって情報で貢献するという願いを込めています。その行動指針は「すぐやる、トコトンやる」です。

まず、「すぐやる」がキーです。経営コンサルティングなので、お客様とのイメージの擦り合わせが重要です。従って、「すぐやる」はイメージの擦り合わせです。その上で「トコトンやる」のですが、自社の専門技術でお客様の必要な物を作り上げるという仕事が多いので専門家としての見識が求められるのです。未体験の事には不安もありますが、「お客様の役に立つ」をモットーにして自社で引き受けてスピードアップに貢献しています。

従って、「時間をムダにしない」という点で「イメージ」の擦り合わせや未体験の事にチャレンジする事がポイントです。特に、未体験の事は「寸暇」を利用して調べたり、試行するなどお客様の一歩前に行く事を心がけています。「先義後利」と言いますが、難しい事にチャレンジして成果を出せば、お客様の発展につながり、その実績で自社も繁栄するという構図で経営しています。事例を増やす事で多くのお客様に適応して行けると考えています。



4. 「生涯現役」を目指して

今号は「タンゴは一人で踊れない」をテーマに「時間の使い方」について書いて来ました。私は73才になって「生涯現役」を目指して頑張っていますが、思いとは裏腹に「小人閑居して不善を為す」という事が迫って来ています。お客様も私より若い人を好むので直に話されるケースが多くなっています。これは喜ばしい事ですが、反面、私の仕事ネタが少なくなっているのです。右掲は、創業時に FaxDM をメインにする為に始めた自社の Fax 通信です。当時は、ワープロの書院で部材を作って B4 の方眼紙に糊付けて制作していました。これを月2回発行するのに、結構、時間をかけていました。

それから、技術が進みパソコンで制作するようになり504号まで丁度20年間書き続けました。「すぐやる」はワープロで部材を作って台紙に糊付けで編集するという前近代的な手法でしたが、パソコン編集になり制作時間も短縮されるようになりました。そこで、「AMI ニュース」というメルマガを毎週発信するようにして、Fax 通信からメールに移行したのです。最近では、HTML メール化しており、さらに、ListA というリストツールで新規顧客のデータをつくり約9000件に「MMQC通信」を送っています。

このように、意外に楽観的に「すぐやる、トコトンやる」を実践しています。何事も「いいな」と思ったら楽観的になって着手する事が重要です。「着眼大局、着手小局」と言いますが、まず、手が見つけて「やってみる」とコツが浮かんで来ます。そのコツを大切にして「トコトンやる」をモットーとして来ました。稲盛さんの PASSION にも「日々の改善」がありますが、やる度に工夫する事を喜びにして飽きないように心がけて来ました。楽観的に着手、そして、トコトンです。



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