

「幸せを願って」

NO.277

H29. 8. 7(月)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「iPad 活用効果とこれから」

合掌 梅雨明けすると連日、湿度の高い猛暑続きでバテ気味です。体温と同じくらいの気温になると、さすがにクーラーが恋しくなりますね。特に炎天下でのレンタルには、お気を付け下さい。

さて、ハーティの皆さんには、iPad を活用いただきコンシェルズ活動に取り組んで頂いております。ダスキンのコンシェルズ活動とは、お客さまのお役に立つ事、お客さまのご要望に責任を持ってお応えする事です。この間の本部取材も、全国的にハーティさんの活動が iPad を活用した新しい形に変わろうとする中で、前向きに取り組んでいる先行加盟店として新居浜支店を取り上げて頂きました。

お気づきのように、iPad を使いこなす事によって仕事の質が上がってきます。特に、お客さまからのご要望に対し、的確に正しい回答がスピード感を持って行えるようになります。お客さまは、正しい情報やプロの経験豊富なアドバイスを求めておられます。ですから、まずは自ら毎日モップや洗剤類を使いこなし、ダスキンの良さを実体験で理解します。その上、iPad から皆で商品機能や特性を学び合い専門知識を深め、お客さまに体験と知識の両面でプロらしいお伝えをします。

また、個別実績入力が進むと、お客さまお一人おひとりの購買状況や過去の履歴が把握でき、より深くお客さまを知って行きます。100軒のお客さまに1:100の平均的な対応ではなく、1:1の個別対応が可能となります。きめ細かな対応に、より喜んで頂けます。レンタル5 S も進みます。楽しく良い仕事ができ、お礼金もアップします。そういう好循環を iPad が作ってくれるのではないかと考えています。

そして、いよいよこの9月から長年の懸案であった、新しい分野・段階にチャレンジします。それは、ハーティさん達に永年お手間を掛けてきた一枚々貼るポイント(徳点)シールを無くします。個別実績処理が完全にできているので、自動的にマイレージ(コイン)が積み立てられて行きます。納品伝票(領収書)に累計コインが印字されます。シールを台紙に張る手間も、商品交換のご案内も必要なくなります。

ポイント(徳点)から、DDuet コインというものに変わります。コインは、名前の通り1コイン・1円。500円単位でダスキンの金券として利用できるようになりますし、DDuet モールを通して楽天等のネットコインとしても活用できます。ダスキンご利用金額が多ければ多い程、コインが増えます。

但し、1点だけ超えないといけない壁があります。それは、全てのお客さまをDDuet会員へ登録する事です。今期中に何とか済ませます。それができれば、今までハーティさんにご負担いただいていた、ポイント交換の一部費用の分担も無くなります。お客さまには、上記のようにコインを使ったお得で便利なネット活用ができるようになりますし、ダスキンへの支払いもできる選択肢が広がります。iPadのお陰で、夢はどんどん広がって行きますよ。

iPadによるデジタル化で、仕事の内容は間違いなく変わって行きます。しかし、私たちが絶対に手を抜いてはいけないことが、アナログ面の「明るい笑顔と優しい言葉」なのです。良き人間性、すなわち私たちの思いやりやお客さまのお役に立ちたいという強い願いです。特にダスキンはネットビジネスではない、善き人間関係や良好な長いお付き合いを大切にしたいのです。「あなたが来てくれて良かったわ！」そんな関係性が、ずっと続くように願っています。

常務が始める新会社・(株)七つ葉のクローバの新事業、健康介護食という新分野にこれから挑戦します。ホームインステッドのメンバーに、ホームサービスの大ベテランである青野千秋さんに9月1日付で入ってもらいます。全社、全員での応援体制を作ります。常務の「幸せを願って」をお読みください。

暑い夏に熱い想いを胸に、夢の実現を目指して、理想の未来に向けて、新たな気持ちで進みます。猛暑の夏、健康管理にご自愛ください。

ありがとうございました。合掌