

「めざせ 日本一！」Ⅲ — 心と力を合わせよう —

「幸せを願って」

NO.260

H28. 3. 2 (水)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「本部よし、加盟店よし、顧客よし、三方よしの未来投資」

合掌 年が明けて、1月2月があっという間に去り、期末の3月がやってきました。1年の経つのが年と共に益々早くなってきています。

さて、本部政策勉強会が過ぎて自店の方針や計画を練り直し、社内の政策勉強会が催されている頃でしょうか。この年度末は、来期へ向けての準備を進め、社内での一体化と意思統一を計る大切な時期ですね。厳しい状況にある今こそ、社内の適度な緊張感や一体感を醸成させることがとても大事だと思います。「心と力を合わせる」「元気に前向きに取り組む」、そうした社風づくりが経営者の大切な役割であると感じます。

先日、学び合い委員会でお邪魔した中国ブロック・ダスキン早島支店さんの10期連続成長の秘訣は、銅山社長の思い切ったリーダーシップの発揮と温情、それをサポートされる幹部や働きさん達の団結力にあると痛感しました。組織はリーダーで99%決まると言われますが、正にその通りだと思います。

今期は、全国加盟店会から「100年続くダスキン」への布石として、システムの統合(顧客情報の連携)とICタグやチップの導入をお願いしてきました。50年を過ぎ全国展開をしている企業でありながら、末端の正確な顧客情報を把握しないまま、曖昧な営業戦略が繰り返されているのです。せめて同一システムを使っている支店だけでも、どういうデータが取れるのかをお願いしてみました。

本部(店舗情報)システムを導入されていない加盟店には申し訳ありませんが、今回の政策勉強会で「第55期支店運営計画」の中で初めて、支店別分析数値が発表されました。全国の434支店(RF含む)毎に、①クレジットカード決済実施顧客件数②DDuet 組織員会員数・プレミアム会員数③HS 個別実績実施人数/登録上のハーティ数④iPad 導入台数⑤HSとBS 契約顧客件数⑥それぞれの契約単価⑦HSのベーシック3契約顧客数⑧同じくレンジフードフィルター利用軒数⑨2年以内の解約件数⑩BSのOMM契約軒数等が、地域別に全店の数値をつかめるようになったのです。

私は、今までにない大きな成果だと思っています。地域単位では、支店情報として出ていたかもしれませんが。しかし、同システムを使用するなら当然全国の支店実績と平均数値が情報として共有され、自店との比較が簡単にできるのです。自店の得意分野の更なる強化をし、弱点を補正しながら「強くなやかな加盟店づくり」が行えます。自店の立ち位置が見えます。理想とする他支店の基礎数値を参考にできます。ひとつの経営指標としても、充分参考になります。

