

「幸せを願って」

NO.265

H28. 7. 27(水)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「加盟店の個別実績処理」

合掌 全国的な梅雨明けは未だでしょうか。私の住む四国は、暑い日差しが毎日ぎらぎらと輝いています。熱中症には気を付けながらも、適度な汗をかいて壮快に夏を乗り切りたいものです。

7月22日(金)には、恒例の後継者ネットワーク全国大会が北海道・函館で開催されました。実行委員長のドリームシップ21会長・工藤貴樹さんを中心に、北海道の若手メンバーが「零繁志」(れきし) — 創業から受け繋がる生き方 — というテーマで工夫を凝らし、若者らしい熱い念い(おもい)を大事にしたアイデア満載の素晴らしい大会となりました。いつも思うことですが、ダスキンの未来は若者が担います。どうか、鈴木創業者の理念・価値観を大切にしながら、100年続くダスキンへと、魂のバトンを繋いで行ってください。

この日は、大阪での理事会を終えて一日前に函館に入りましたので、BS 番組「ニッポン百年食堂」の函館編を見て、事前に情報を得ていた食堂を巡る事にしました。前日の夕方は、山の手にある「五島軒本店」。120年以上経つ、洋食レストランです。翌日のお昼は、函館ドック前の「海月そば」にしました。決して食べるのが目的ではなく、何故百年以上も続くのかの謎を探るベンチマーキングなのです。

函館の街は、ご存知のように横浜・神戸のような江戸時代から開港された歴史ある港町です。道路や街並みが広くゆったり取られ、教会や洋館風のおしゃれな建物が数多く点在しています。道路わきには、多分住民の方々によるボランティアで植栽された美しい花々が咲き誇っていました。

「五島軒本店」は、年代を感じさせる荘厳な建物で、2階は結婚式場になっているそうです。予約をしていなかったのに、30分余り近所をぶらぶら散歩しながら待っていました。奥のメイン食堂に案内され、メニューを見るとロシア料理のフルコースから単品まで、品数の多さに何を注文したらいいのか迷ってしまいそうです。先にイカ刺しで軽く一杯やっていたので、ボーイさんにお勧めを尋ね、相棒はカツレツの乗ったナポリタンスパゲッティ、私はイギリス風カレーライスを頼み、二人で半分ずつシェアしました。ワインもリーズナブルで、大変美味しく半分ずついただきました。

料理の値段以上の美味しさ、質の高さ、店員さんのサービスの良さはもちろんですが、店内の雰囲気は何気なく見ていると、ある事に気づきました。それは、客層が様々なタイプに織り交ざっているのです。若いカップル、子連れの家族、祖父母が居る大家族、老夫婦、外国人のグループ等が、ゆったりと和やかに食事を楽しまれています。特別高級な固い感じは全くなく、それでもちょっと贅沢に、通いなれたいつもの店で、静かに会話と料理を楽しみながら過ごされています。お店とお客さまの雰囲気がいい具合にマッチしているのです。多分、老夫婦は若い時から、もしかすると小さな子どもの頃に、おじいちゃんおばあちゃんに連れられ、家族皆で年に一度豪勢に誕生祝をしてもらったのかもしれない。

百年以上続くと言うことは、3~4代目の後継者が育って成り立ち、それに合わせたお客さまも3~4代と続いているのです。従業員も、そうかもしれません。永く続くということは、その地域や地元からも認められ支えられな

いと到達できないのです。地方の商店街や老舗が、何かの理由で店を閉じてしまう寂しさを目の当たりにすることが多い昨今です。自分の代だけ何とか頑張ったからもういいや、では何か短絡的なものを感じさせます。永く続いたせつかくの歴史や伝統が、途中で切れてしまいます。昔からの家や暖簾を断固守り続ける、気概は薄れつつあるようにも感じます。

2日目の「海月そば」は、80歳過ぎの耳が遠くなった明るいおばあちゃんと娘と息子の家族だけで、やっている小さなお店です。お昼前の出前の準備を、ゆったりとしたペースで慌てる事もなく、何かここだけ時間が止まったような雰囲気を醸し出しています。540円の塩ラーメンと460円のもりそばを、レトロな器で美味しくいただきました。

永続の秘訣は、どこにあるのでしょうか。そんなに気負わなくとも、その時々を一所懸命真面目にコツコツこなしていくことなのでしょう。理想高く、時代の先端を追求していくことも大事かもしれません。先代の言いつけをきちんと守り、一工夫しながら伝統を維持することも大事でしょう。

ダスキンを100年続く企業にするために、山村社長始め本部の役員スタッフの責任は重大です。私たち加盟店にも、それぞれの地域や店でやるべき事が多くあります。ダスキンらしさを追求しながら、時代に合わせて変えるべきことは大胆に変えて行く。本部都合、加盟店都合だけでは、お客さまは支持して下されません。

この4年間で、一番強く感じたことは、ダスキンのインフラ整備を今のうちに行っておくことです。その中でも一番重要なことは、加盟店での個別実績処理です。全国520万軒(推定)の家庭用顧客は、約3割の先行店が入力実施していると思われませんが、残りの5~6割が実行できれば次に繋がります。

末端顧客の購買履歴や動向を全体で把握し、レンタル業なら当たり前の商品・品質・在庫管理を行い、次の営業政策に役立てます。システムの統一、情報連携、500万軒のDDuet会員づくり、全ダスキンポイント制、ICタグ・チップの導入等、全ての問題解決に繋がって行きます。新たな費用も労力も発生しますが、今やらなければ健全な未来はないように思えます。紙面が足りませんので、次回までに本部とも実現の可能性を折衝し報告したいと思います。

最後に、ダスキン北陸・故谷本大幸様に、鈴木清一賞特別賞が決定したことを慎んでご報告申し上げます。

ありがとうございました。合掌

* 新居浜支店の皆さまへ

本部の指導の下、新居浜支店でも、8月から家庭用の個別実績処理をマネジャーからテスト実施をします。メインは、iPadを使った個別に行う実績処理となります。もちろん、ご家庭のPCも使えますし、会社にあるPCも利用できます。年齢的にも、新しいことへの抵抗感や不安がある方には、会社が代行入力をします。

この事は、100年続くダスキンであるために必要不可欠な業務であるため、会社としても全国加盟店に範を示すためにも、今期中に必ず実施します。主旨や技術的な流れ、実施方法を詳しく説明しますので、是非ともご理解ご協力をお願いします。

iPadを活用した営業面や数値管理に長け洗練されたハーティさん、子どもや孫たちと楽しく連絡したり遊んだりする姿を想像してみてください。自分専用のタブレットを駆使し、一皮むけたモダンバアバ、ナイスママになって下さいね。

梅雨明けの、子供たちの暑い夏休みを大人も多めに汗をかきながら乗り切って参りましょう。

ありがとうございました。合掌