

第45期モットー「お客さまに喜んでいただけるプロになろう！」Ⅲ  
－5分前・前準備・後始末－

「幸せを願って」

NO.214

H. 24. 5. 10

(株) ユ キ  
ダスキン新居浜支店  
社長 小野 正師

合掌 近頃は温暖化の所為でしょうか、秋と春が短くなってきたような気がします。寒い冬の間、暖かい春が待ち遠しく、やっと春になったと思うと、直ぐ初夏になり、夏日が来ます。日本の四季も少しずつ変化しているようです。

さて今月は、「顧客の十戒」という顧客側から見た「10の意見」がありましたので、皆で一緒に考えてみたいと思います。

①私には、選ぶ権利があります。しかし、あなたから買う義務はありません。

正にその通りです。この世で無条件に買ってくださいるのは、親ぐらいなものでしょう。まして、今はネット社会です。汎用品なら自由に価格比較をして、自分の希望する日時に、必要な数だけ全国からすぐ届けてもらえます。

②私は満足したいのです。満ち足りることができれば、どこの何の商品であってもかまいません。

つい数年前に「お客さまは神様です」という言葉が流行りました。今は「王様」でしょうか。なかには困ったものだと思われるお客さまもいますが、元来お客さまは我がままです。全てをお客さまの都合に合わせるわけにも行きませんので、都合の付かない面は話し合いの上ご理解いただきましょう。

③あなたのことを忘れても、私を責めないでください。自分の家族のことは忘れませんが、他人のことは忘れてしまいます。

お客さまは、常に良い商品・サービス・技術を求めます。不満があれば離れ、忘れられます。

④私は常に、あなたから買おうか、他から買おうか、迷っています。あなたから買う理由がなければ、私は他から買うかもしれません。

買うと言う行為には、何らかの理由が伴います。あの人の人間性が好き、サービスが満足、頑張っているから応援してあげたい…その気にさせる理由があるのです。

⑤私は、何らかの得をしたいと思っています。あなたに得をさせる目的で買おうとは思いません。

何らかのサービスや満足に対して対価を払います。嫌な思いや、損をしたと感じれば次から断ります。

⑥私は、自動販売機から買うのではありません。人間から買うのです。私もあなたへお金を払う機械ではありません。

実は無人販売やネットよりも、知っている人から、顔を見て安心して購入したいのです。質問をして、説明を聞いて、使い方を教えてもらって、納得して買いたいのです。

⑦私をだまさないでください。もし、だまされたと知ったとき、私は絶対にあなたを許さないでしょう。

商売は、信用が一番です。長い時間を掛けて築いていきますが、くずれるのは一瞬です。

⑧私は人間ですから、理性と感情があります。知らないものは警戒するし、買っていかどうか不安だし、怪しいものは近づけません。

いつもの、顔を知っている信頼・安心のできる人やメーカーから購入します。

⑨金の切れ目が縁の切れ目といいます。あなたが欲しいのは顧客なのか、売上金なのか、私は見抜きます。

単なるお金儲け主義では長続きしません。人儲けが長いお付き合いを促し、人間成長を醸成します。

⑩私に24時間必要なのは、空気と健康だけです。それ以外は、必要なときに必要なだけあれば充分です。

さあ、如何でしたでしょうか。商売とは難しそうですが、人間対人間ですので、ちょっとした気遣い、気配り、心配り、コミュニケーション力がポイントとなります。そして、その分野の専門知識や技術・サービス力が求められます。もちろん、明るい笑顔や挨拶、約束や時間を守る、といった基本も重要です。この事が整いだと、通常の間人間関係も上手く行きます。実は、仕事も個人の生活も全ては繋がっています。自分を鍛え、自分が成長した分だけ、人生が充実してきます。何しろ人生の約半分は仕事をしているのですから。仕事は、自己実現の場、社会貢献の場、自分を成長させてくれるやりがいのある人生舞台なのです。真面目に、前向きに、真剣に、仕事をしましょう。

合掌