

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
ー5分前・前準備・後始末ー

「幸せを願って」

NO.220

H24. 11. 10

(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

合掌 秋が深まり、朝夕の冷えを感じ始めたなと思うと、もう11月です。あの暑かった夏も過ぎ去り、今年一年も後50日ほどで終わります。早いものです。時間はどんどん進んでいきます。

さて今月は、たんぽぽ通信「社長ラブレター」にも書かせていただきました、ダスキン本社・山村社長のお話の中から印象に残った点を参考に、皆さんと一緒に考えてみたいと思います。

“「商品」の価格には、商品以外のものも含まれる”

山村社長が大学生の時に、ミスタードーナツでアルバイトをしている時に、あるお客さまから学んだことだそうです。こんなお話をされました。

『そのお客さまは、初めての接客アルバイトの私に「このドーナツは、いくらだ？」と尋ねました。値札どおりに「70円です」と答えると、次はなんと「あんたはいくらだ？」と尋ねてきたのです。何を言われたのか考えていると、そのお客さまは「商品の価格は約半分が商品そのものの値段。後の半分は君。商品を良くするのも悪くするのも君次第だ。」ということをおっしゃられたのです。』

上記の文を何度か読み直してみてください。特にサービス業の世界では、付加価値と呼ばれていますが、様々なサービスやお得感が上乗せされて価格が変わってくるのです。例えば、自動販売機で買った缶ビールは300円とします。ファミリーレストランや居酒屋では450円～500円。スナックやバーでは、小瓶でも1000円～1500円、もちろん手酌ではなく両手を添えてグラスに注いでくれます。食べもしないオカキも、別に1000円取られたりします。おいしい、ビール2本しか飲んでないのに、3000円もするの？いえいえ、もっとすごいのがあります。東京・銀座のあるクラブ(行ったことはありません、聞いただけです)では、座っただけで一万円、隣に女の子が座れば一人につき一万円、ビールが一本一万円、女の子が飲んだ分も一万円…30分しかいなかったのに〇万円も取られた、と文句を言っても仕方ないのです。そこは、高級接

待クラブ、超豪華でオシャレな施設と美しい女性とのドキドキする会話付きなのですね。一杯のビールの値段も状況が変われば、こんなに変わっていくのです。これが付加価値、サービス料金なのです。一番安くて、安心安全な美味しいビールは我が家でニッコリ笑顔と自然な会話で奥様に注いでもらうビール(発泡酒)でした。

まあ、これはこれとして、私たちダスキンではどうなるのでしょうか。私たちにできる付加価値、サービスとは？

まずは、ニッコリ笑顔、さわやかな挨拶、正確な時間や約束、丁寧な商品説明やお知らせ、自分の使用体験を基にしたアドバイス、信頼できる人間関係。ケアなら、当然高度な技術サービスやプロとしての専門性が求められます。

我々はサービス業ですので、お客さまに不快感を与えない、ご満足のいただける、喜んでいただけるプロを目指します。自分自身のビジネススキルや人間性、人間力を高める必要があります。

正に今取り組んでいるマナーアップ研修が第一の基本となります。時間は掛かりますが、全社一丸となって推進します。分離礼、停止礼(難しいですよ)、丁寧な言葉遣い、美しい立居振舞いや作法、留守メモの書き方、電話対応、ビジネス用語や習慣の知識習得と実地訓練…。円滑な人間関係を築くには、本物のルール&マナーを一度きちんと学ぶ必要があります。スポーツもそうですが、正しい基本が身について初めて臨機応変に応用が効くのです。正しい基本をしっかりと学びます。

私の会社経営の目的は「幸せはこぶ人づくり、喜びあふれる家庭づくり」にあります。幸せな楽しい人生を歩むために、勉強をし仕事をします。自分がまず幸せになり、大切な身近な周りの人も幸せにします。仕事の目的は、お客さまに喜んでもらうこと。仕事とは、①人のお役に立つこと②自己成長のためであること③自ら進んでやること、です。これからの目標は、地方にあっても「日本一のダスキンのお店」を目指します。

志は高く持ちますが、千里の道も一歩から、まず目の前の事から、足元のやるべき事から取り組みます。亀の歩みで結構ですから、少しずつ、ひとつのことから皆で変えていきましょう。

来年には、ダスキン本社が50周年。我が社もお陰さまで、45周年を迎えます。100年続く企業への基盤づくりのスタート台につきます。今が、私たちを変える、私たちから変わるチャンスなのです。ありがとうございました。合掌