

「めざせ 日本一！」 — 心と力を合わせよう —

「幸せを願って」

NO.249

H27. 4. 10

(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「お客様の幸せを願うダスキン」

合掌 東京を始め、西日本を中心に各地で桜の満開宣言が出ています。寒かった冬が終わり、桜の開花と共に訪れる温かな春の兆しに、心も気持ちも何かしらワクワクと膨らみ始めました。

今期は消費税の増税があり、厳しいマイナススタートとなりました。上半期は、有料お試しへの戸惑いもあり活動も一時低下しましたが、ベーシック3の優位性も認識され、新規おすすめや切替え促進も、強化され出しました。

しかし、私は今期よりも、2年後に延びた消費税10%実施に伴う影響の方が怖く、より心配しております。1,000 円の商品やサービスで 100 円。2,000 円で 200 円。当然、10,000 円になると 1,000 円余分に取られます。実質収入は目減りしている中、何かを節約・節約していかなばなりません。その中に、今の状況では残念ながらダスキンが含まれるような気がしています。ましてや、お客さまは高齢化が進み、年金生活者が増えてきています。私は、新規伝票よりも、解約伝票を必ずチェックしていますが、解約理由には防ぎようのない事由が間違いなく増えてきました。しかし、ただ手をこまねているのではなく、消費税再アップまでに加盟店でやっておくことを、この与えられた2年の内にできるだけ対応を取るべきです。

例えば、

- ① 組織員を含めた全スタッフのビジネスマナーや礼儀作法の再教育
- ② ダスキン最新・最良のベーシック3への切替え促進と新規おすすめ
- ③ DDuet、クレジットカード決済、ポスト返却サービス、新地図システム、D-Link、iPad、ニューサービス事業等の本部施策導入と積極的活用
- ④ 営業会社として、トータル営業のできる動ける組織づくりと店内体制強化
- ⑤ 成功体験や事例の共有による全体の成長
- ⑥ 明るく元気な社風づくり

等、でしょうか。

当たり前のことを当たり前以上に、ずっとやり続けます。そのことの重要性が、D 熊本さん50周年祝賀会に参加させていただき、社風となり企業文化として醸成されている姿を目の当たりにして強く感じ入りました。そして、良い社風を創り上げることが、加盟店経営者の一番の仕事だと感じました。時間をじっくり掛けて、店内働きさんや組織員さんにはもちろんお客さまへも、ダスキンらしい理想の実現に向けて一緒に育てていくのです。

この2ヶ月余り、自店の来期テーマである「お客さまへの、ダスキンらしいライフスタイルの提案」について、どう深められるか、どう伝えられるのか、皆で話し合ってきました。KJ 法を使って部門ごとにまとめたり、個人面談を行い個人目標に落とし込んだり、何度も話し合ってきました。

先日、レギュラーとサーヴさんの定例営業会議の中で、「私たちがお客さまにお伝えしたいこと、お届けしたい

こと」について、再度ブレインストーミングしました。

- ① 健康的な生活提案(ベーシック3と健康おそうじ)
- ② 思いやり、コミュニケーション、信頼、信用
- ③ 商品知識、使い方提案(効果、効能、毎日朝一モップ)
- ④ エコ、地球に優しいダスキン
- ⑤ 傾聴によるお困りごとの引き出しと解決
- ⑥ プロとしてのプライド
- ⑦ ダスキン商品とサービスの優秀性(トータルサービス)
- ⑧ コスト(代金)以上の成果と満足
- ⑨ おそうじブルー、頑固な汚れ、ストレスの解消

等が、出ました。

そして、「お客さまにさせて頂きたい、こうなって欲しい、願い、イメージ」を確認すると

- ① ご家族の健康と幸せのお手伝いをしたい
- ② 商売繁盛の応援をしたい
- ③ ダスキンを使って、付き合ってた良かったと言っていたきたい
- ④ 私たちのお客さまから、待ち焦がれられる存在でありたい

更に結論は、「お客さまに幸せになってもらいたい」と、なりました。私たちの仕事は、お客さまの幸せを願い、「ダスキンらしい心豊かなライフスタイル」を提案し続けることなのでしょう。

明日から新年度です。入社式を行うお店も沢山あるでしょう。私どもも、昨年に続いて新卒者が1名入ります。初めての社会人にとっては不安や心配でいっぱいでしょうが、どうぞダスキンとのご縁を活かして、心豊かに幸せな人生を歩んで欲しいと願っています。時間を掛けて、一緒に成長して参ります。

ありがとうございました。 合掌

*ダスキン新居浜支店の皆さまへ

今期の新卒者は、川本瑠菜さん。新居浜商業卒業、平成8年生まれの18歳、ピカピカの社会人一年生です。高校時代は、新居浜駅のボランティア清掃を取り組んできた真面目で素直な明るい働き者の素晴らしい女性です。ケアサービス事業部所属の予定ですが、2ヶ月ほどは、全事業部の体験をしますので、優しく声を掛けて励ましてあげてください。私たちも、若い頃の初心に戻って基本からやり直すチャンスですね。

入社式では、船井幸雄先生の言葉「成功の3条件、素直・勉強好き・プラス発想」を贈りました。

・「素直」 知らないことに対して、そんなこともあるかもしれないなと思い、まずは受け入れてみる。ハイ！の返事が明るく元気な人は、心の素直な美しい人です。

・「勉強好き」 学校での机上の勉強よりも、社会に出てからが本当の学びの場となります。自らが知りたいことを積極的に探し、取り入れ、活用できるようにします。学び続けることによって、自らを伸ばし成長させ、力が付いた時に心底楽しめる仕事を持つことができます。具体的にはまず、新聞・読書・TV ニュース(NHK)・専門知識習得等です。勉強グセをつけていくと、世の中や自分のことを前向きに考えられるようになってきます。

・「プラス発想」 仕事をしながら前向きに生きて行くことは、実は辛い事、悲しい事、苦しくしんどい事の方が多いかもかもしれません。ですが、それを自分の学びと捉え、積極的に乗り越えて行くと、必ず自分の血肉となり、力が備わってきます。起こったことを、どう捉え、どう解釈するかは自分の考え次第です。自分に力が付いた時に、初めて世の中や大切な誰かのために役立つことができます。

ありがとうございました。 合掌