

「幸せを願って」

NO.261

H28. 4. 1 (金)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「学んで実行」

合掌 今日は、4月 1 日です。新年度のスタート、入社式、桜咲く心躍る季節です。まだ肌寒いながらも、冷たい冬が去り希望の春が到来しました。人は重く深い様々な過去を背負いながらも、こうして古い殻を脱ぎ捨て明るい未来に夢を馳せ、現在を前向きに乗り切って行きます。春は、人をワクワクさせてくれます。

ファミリーマガジン3月号に、私達クリーンサービス加盟店に一番影響を与えて下さるクリーン・ケア営業本部長に就任された竹之内茂夫氏の抱負が最初のページに記されていました。皆さんご存知の竹之内さんは、真面目で誠実・温厚で、お人柄に優れ、実務能力にも長けた大変優秀な方です。「これまで現場で培ってきた経験を生かし、お客様目線でさまざまな課題に対して覚悟を決めて取り組みます」と強く語られています。私達加盟店も、本部組織や責任者が変わることに合わせ、今まで以上に積極的に関わっていくことが求められています。第55期のスタートに当たり、気を引き締めて臨みたいものです。

先日、学び合い委員会の福島・D ユーロさん加盟店訪問に同行させていただきました。ユーロさんは、1981年IC店として加盟スタートし35年目、家庭市場に特化されています。加盟店経営に関する考え方も独自のものをお持ちです。

例えば、

- ① 家庭市場を中心に営業し、業務市場は値引きのないお客さまのみとしナイト等は他店に紹介
- ② 新規目標は1日1件とし、年間250軒×30年＝7,500軒、現在7,800軒のお客さま
- ③ 家庭市場はハーティさんをまとめる女性リーダー役(社長の片腕)が必要
- ④ 自店から20km以上はお客さまを拵げない、遠い所は他店に譲る
- ⑤ 訪問活動は全員参加を前提でお誘いしている。現在マネジャー13名ハーティ66名
- ⑥ レンタル率97%以上、ハーティ会出席率ほぼ100%、集配は店まで来ていただく

等、山田社長のお考えがはっきりと打ち出されています。他にも、お客さまとお店とのコミュニケーションを図る「ゆ～ちゃん新聞」等、ユニークで斬新なアイデアが随所に活かされています。後継者の覚(さとる)常務、齋藤家庭市場担当取締役、そして管理の奥様(専務)との絶妙なバランスも見事です。10月の経営者勉強会での分科会・学び合い委員会の発表をご期待ください。

中でも、山田社長の一番印象に残った言葉は、『私は他店に学んだら、その中の一点そのまま真似をして実行する。学んで「いいね」と言う人が多いが、殆どの人は何もやってないんじゃない?』でした。確かに学ぶ機会

は多くありますが、「ああ、良かったね。すごかったね。」で何もしないままに終わっている事が殆どです。謙虚に学び、気づいた事をひとつでも実行する。その繰り返しを、人と店を成長させる基盤となりましょう。ハングリー精神と共に、より高みを目指す向上心と実行力が大事です。

優秀な加盟店にはそれぞれの特徴がありますが、共通する点はトップの力量(自分の長所を上手く活かす・人間的魅力)と謙虚に学び素直に実践する姿勢、最後までやり抜く力があるかないかだと思います。私たちは、仲間から良い刺激を受け学び合える環境にあり、有り難いことです。

「分かっている、知っている、やっている」と、思っていることが本当にそうなのかどうか。「分かっている」と言っても、それはその一部分だけ。まして頭で分かっていたとしても、やっていなければ分かっていないのと同じです。知っているのもそう、薄っぺらな知識ではなく深く理解するには相当な勉強が必要です。「やっている」が一番難しそうです。小さな所から、当たり前のことから、着実に実践し継続することです。当たり前のこととして習慣化されるといいですね。

この年度替わりの時期にずっと考えることは、やはりダスキンの将来と持続性についてです。100年続くダスキンであるために、解決すべき問題は数限りなくあります。その中でも先月号にも書きましたが、まずはシステムとオペレーションの統一を早急に計ることです。フランチャイズチェーンでありながら、50年経っても1,500店の加盟店の管理スタイルはバラバラです。成長期なら、一店々が頑張っていればトータルで成長(膨張?)できていました。しかし、停滞期に入り少子高齢化に伴う人口減少が進み市場に変化が生まれると、的確に顧客情報や動向を把握し速やかな対応を取る必要があります。ダスキン側の都合ではなく、お客さま本位のサービスにシフトチェンジしなければなりません。FCのスケールメリットを活かし、地域に合った施策を進めて行く。全体と個々のバランスを取り、本部と加盟店の互いにやるべき事をやって行く。互いの協力なくして未来はあり得ません。

我々加盟店は、地域や地元のお役に立てる存在でありたいと願っています。ダスキンはFCであり、本部は加盟店ビジネスで成り立っています。各店のオーナーは、一人ひとりが経営者です。本部との信頼関係を深め、顧客接点である現場をいかに良くするかが勝負だと思います。本部には、加盟店が仕事をやりやすい環境やシステムづくりをお願いします。ICタグやチップもそうです。個別実績入力も加盟店がやり遂げないと、正確な顧客情報は把握できません。100年続くダスキンであるために、今が正念場です。

本日より、全国加盟店会は第14期に入ります。過去の歴史に学び、希望ある未来に思いを馳せ、厳しい現実を打破して行きたいものです。今期もよろしく願いいたします。 ありがとうございます。合掌

*ダスキン新居浜支店の皆さまへ

前期も一年間大変お世話になりました。第49期も引き続いて宜しくお願い申し上げます。まもなく恒例のダスキンフェアが始まります。多くのお客さまをお誘い頂き、有意義な催しとなりますようご協力ください。また、今日は、新人高井菜々子さんを迎えての入社式が行われました。私たちも、初心に戻り新たな緊張感を持って再スタートしたいものです。常に、素直に謙虚に積極的に前向きに考働します。 ありがとうございます。合掌