

「幸せを願って」

NO.272

H29. 3. 3(金)  
(株) ユ キ  
ダスキン新居浜支店  
社長 小野 正師

合掌 年度末の3月となりました。一年の総括と来期に向けての準備で大忙しの時でしょうか。子どもたちも、進級・進学と大きく環境が変わって行きます。

果たして、私たち大人は変わらなければならない、変わりたいと思いつつも、現実にはどうなのでしょう。個人生活の中であれば、急激な変化を求めるよりも、ゆったりとした流れの中で時に応じて、少しずつ変えて行けば何も問題はないように思えます。しかし、企業やビジネスの世界では、そうはいきません。それこそ、半強制的に新しいことに挑戦させられます。私はそれは嫌でございますと言うならば、職を変えなければならないかもしれません。その変化を仕方ないと思うか、辛いと思うかは、その人の捉え次第です。前向きな人は、仕事が会社が、費用も時間も掛けてくれて、勉強させてくれ資格を取らせてくれて、キャリアアップでき有り難いと考えられるでしょう。

さて、私は自社の中で、遅ればせながら2年前から iPad の導入を始めました。まずは、BS やケアの営業を担当するレギュラー(正社員)から始めました。毎日の営業ショートミーティングを、週一回は iPad 勉強会に切り替え、私自身も加えてもらい一緒に学びました。(しかし、現場が全く分かっておりませんでしたので、すぐリタイアしましたが…)基本的な使い方だけ教えてもらって、今では出張に持ち歩いています。

そして、永年の懸案であったホームサービスのハーティさんへの導入に踏み切りました。と言うのは、過去に家庭用顧客の個別実績処理に何度かチャレンジしながらも、1万軒以上の顧客実績を会社で代行入力するのは物理的に難しく、カード決済等の売掛客のみに終わっていたのです。しかし、現実の課題として iPad の導入費用と実際にハーティさんに入力できるのかと言う、スキルの問題等があったのです。半年余りの準備期間と話し合いの時間を設けて、まずマネジャーでテスト実施しました。コストの問題も、個別実績お礼金(売上の2%)を払わない代わりに、iPad は無料貸与としました。合わせて、毎週ブロック別(3ヶ所)に行っていたミニハーティ会(つどい)を支店一ヶ所に集約し、集配も各自宅への会社配送からハーティさん持ち込みへ変更をお願いしました。

満を持して(恐る恐る?)、ひとつのブロックから、8回の iPad 勉強会を始めたのです。自慢ではありませんが、我が社の社風は、仲良し助け合いとプラス発想です。なんだかんだと言いながら、ディレクターやマネジャーの理解と協力があり、思ったよりも順調に進みました。しかし残念ながら、改革について来られない3名のハーティさんが去られました。

私は、iPad の活用の仕方によっては、組織の大改革が図れるような気がしています。笛吹けど踊らぬ、営業のできない集団から、理想とする人間性に優れた細やかで丁寧な顧客対応の取れる優秀な組織に生まれ変わる可能性を大きく感じています。ハーティさん全員が iPad を使いこなせたら、新しいコンシェルジュ集団に生まれ変われそうです。顧客接点においては、アナログ面をより磨き、強化し、顧客に見えないバックヤードはよりデジタル化をどんどん進める。仕事にメリハリが生まれ、良い意味での競争と情報共有が計れます。

ハーティさん達が、今のマネジャーになれそうです。アルバイト感覚ではなく、収入もきちんと取って、自信とプライドを持って仕事に関わっていく。常に学び続け、商品知識やビジネスマナーもしっかり身につけていく。素人集団からセミプロ組織に変わって行きます。

ある日のハーティつどいでの風景です。20人余りが集まり、100%出席の定時開催でスタート。経営理念唱和の後、いつもの挨拶訓練・ロールプレイングを済ませ、席に着くと、机上はペーパーレスで iPad のみ。その日のスケジュールや必要データは事前に用意されています。それを開いて、キャンペーン(現在はキッチンフィルターの「お客様に映像見せましたキャンペーン」)の進捗状況をグラフで確認し、遅れている人には成功事例を基にマネジャーや誰かからの確かなアドバイスをもらう。そして、DDuet を開いて新商品の勉強会等を1時間余り行い、後は楽しみの雑談お茶タイム。年間を通じて、味噌づくりや料理教室、子育て相談、趣味のつどい等、教養を高め、日々の生活力も高められる工夫がなされています。皆が集まる事、学び合う事、仕事や遊びを通して、いつもワイワイガヤガヤと賑やかです。創業者・鈴木清一さんが理想としていた愛の店に生まれ変わりつつあります。右手に iPad、左手に経営理念を持った楽しい仲間が増えてきました。

課題だらけの現状打破に、iPad が間違いなく役立ってくれます。是非、皆さんもチャレンジなさってみてください。

今期を最後に、力不足ではありましたが、皆様に助けられ4年間の理事長職を何とか終えます。5月の総会までは気を抜かせませんが、私なりに感じた現状の課題、未来への希望を来月号にまとめたいと思っています。時は、春です。リーダーは、常に果敢にチャレンジし続けるべきです。勉強し、勇気を持って、新しい事へ取り組みます。100年続くダスキンを創るために。

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

店内経営計画発表会に続き、期首全体会が10(金)に行われます。H 30年9月9日の50周年記念を控えた前年となり、プレキャンペーンやその準備に忙しい一年となりそうです。

創業50周年は大きな節目ではありますが、それは次の50年、100年続くための企業になるために一旦立ち止まり、多くの支援を頂いた過去のご縁合った方々に謙虚に感謝し思いを馳せる時でもあります。

ありがとうございました。合掌