

「めざせ 日本一！」
— 心と力を合わせよう —

「幸せを願って」

NO.259

H28. 2. 5 (金)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「ワンダスキンとは？」

合掌 あっという間に1月は往ってしまい、2月になりました。昔から言われるように2月は逃げ、3月もすぐに去ってしまうのでしょうか。しかし、企業においてはこの1～3月が来期に向けての経営方針や計画を策定し、社内で確認し合い浸透させる一番重要な時期です。この時の入念な準備と計画にじっくり時間を掛けてやらなければ、来期も掛け声倒れの変わり映えしない一年となってしまいます。

私の所属する四国ブロックの本部政策勉強会が、昨日(2/2)行われました。半日掛けて伺った内容は、やるべき事が従来よりも更に具体的に細かく明確になってきたように感じました。山村社長が突然来られ、ダスキンの目指す姿は、売り手都合からお客さま本位のサービス、すなわちお客さまから「ありがとう」と信頼してもらえる私たちにステップアップしなければならないと、強く訴えられました。何をしなければいけないのか、何を変えなければならないのか、何が必要なのかがはっきりしてきましたので、その実施計画に数値を添えて具体的に立てることです。本部政策に連動させながら、加盟店の施策を作り直して行きます。

私は今まで、自分の感覚的な理想の店づくりに基づいて、良き人づくり、良き社風づくりを重点に、抽象的ですが人間力と人間性の向上を目指す経営に取り組んできました。もちろん、その事が誤っていたとは思いませんが、やはり厳しいビジネスの世界ですから数値の裏付けが伴わなければなりません。厳しい現状の中では、具体的な数値目標を入れた行動計画を立てるべきなのでしょう。社内のインフラ整備をして、来期は具体的に何を優先して行うのかを明確にしたいと思います。そして、その情報と目標共有を常に図り、進捗管理もしっかり行いたいと思います。

私達加盟店は、オーナーの力量や目指す方向性の違いは多少あっても、基本的な経営手法には共通点が多いでしょうから、切磋琢磨しながら学び合える環境づくりが大事なような気がします。その為に、加盟店委員会(学び合い・営業推進・ReBorn・なでこ・経営改善・運営)がありますので加盟店会ニュースを見て、もっと詳しく知りたい時には、近くのブロック会長や委員長・委員にお尋ねください。皆で学び合い、心と力を合わせて難関を乗り越えたいと願っています。今秋の(10/7・8)全国経営者勉強会鹿児島大会も、是非ご期待ください。

さて、話は変わりますが、私はこの度の「it's フェイスワンジェル」の回収・交換の流れについて、少々疑問を感じております。年末の慌ただしい中、本部の決断は大変だったとは推察しますが、ワンダスキンと言う観点からは末端のハーティさんが頭を下げるご苦労に対する道義的な配慮が手落ちだと思えます。安全性に問題ないとはいえ、回収・交換を行う政策決定をしたのなら、それで全て終わったように本部は錯覚するかもしれません

が、現場ではそこから大変な作業が始まります。

肉まん事件の時は、もっとひどかったです。本部は CM 自粛・キャンペーン縮小・あれもやめこれもやめ、ただじっとしていましたが、クリーンの加盟店の現場担当者はお客さまに怒られながら、頭を下げ一軒々お詫びして廻ったのです。特にハーティさんのご苦勞は大変なものでした。しかし、有り難い事に困っている MD を応援してあげようと逆にドーナツを無理して購入し、母親的な愛情で支援してくれた現実もありました。私は、その時辛くて一人憤りを感じていました。本部は、亀のように頭も手足も引っ込めて、時間が過ぎるのを待っているようにさえ思えました。

今回の件は、少なくともエリマネか H&B の担当、若しくは本部の働きさん誰でもいいから(ここが大事で、H&B だけの問題ではなく、少なくともクリーン全体の問題です)手分けして加盟店のハーティ会等に出席し、お詫びとお願いをするべきでした。しかし、現実には FAX と一枚のお詫び文書とハーティさんへの150円と75円の回収お礼で済ませようとしていました。僅かなお金ではなく、気持ちの問題です。ワンドアスキンの掛け声は、上から目線の都合の良い時だけのものではなく、困った時、危機に遭遇した時、どこまで心を配って動けるか、その時にこそ本物かどうかが見えて来ます。少々残念でした。ここに、本部と加盟店とのギャップがあるのです。もちろん、H&B を中心とした担当の方々に細やかな対応を頂いてはおります。

加盟店では、1月にハーティさん毎に販売数量や販売先のチェックを行い、2月から3月に掛けて個別の対応を取って行きます。分納になれば、4月までずれ込みます。新年早々、お詫びからスタートします。キャンペーンは後回しです。1000個以上、大量に取り扱いしていた加盟店は何軒あったのでしょうか。危機管理時の心理的な配慮がなければ、口先だけの機械的な対応になってしまいます。たった3個の小さなほころびの対応が、ワンドアスキンを謳う本部が本物かどうかの分かれ目になりそうです。

くどくどと申し上げました。300個以上、100個以上、何十個と販売してくれていたハーティさんは、「社長、大丈夫よ。お客さまも、安心して喜んで下さってるから。」このようなハーティさん達に支えられて、今のダスキンがあります。何か問題があった時こそ謙虚に反省し、心の籠った迅速な対応が取れるよう、自分の事として心したいと思います。

新しい来期に向けて、加盟店経営者自らが大きいなる希望を持って前向きに考動しましょう。トップの姿勢を皆が見ています。日頃から言っている事と現実にやっている事を、皆じっと黙って見えています。そして、何か起きた時、問題があった時の対処の仕方にリーダーの本質が表れます。全国加盟店の皆さまの、更なるご奮闘を祈念いたします。

ありがとうございました。合掌

* 新居浜支店の皆さまへ

立春とは言え、まだまだ寒い日が続いております。It's フェイスワンジエルの交換作業では大変ご迷惑をお掛けします。キレイメンテナンスから、純増、香り。2月末からは、春季活動も始まります。今年もコツコツ丁寧なお客さまに喜んでもらえるお仕事を皆で取り組みますので宜しく願いいたします。

ありがとうございました。合掌