

馬の耳

どんな良い話を聞いても、何も行動しなかった私が「馬」ではなく「人間」である証明をする為、勉強会等で学んだことをまとめ、この「馬の耳」を作ることにしました。お世話になっている皆様のために、少しでもお役に立てればと思います。



発行日 2007年3月1日

発行元 (有)沼津電話工事

小野博文

〒410-0062 静岡県沼津市宮前町6-22

055-921-1551 tel

055-922-1144 fax

<http://www.net-ndk.co.jp/>

ono@net-ndk.co.jp

【大切な一本の電話】

結婚式場案内センターは、皆さんも良くご存知かと思いますが、葬儀社案内センター、建築案内センターをご存知でしょうか？

どちらも業界初らしいのですが、私の親友が開いています。結婚式場の案内センターと同じような事をするのだそうですが、どちらにしても、電話がかかってこなければ仕事になりません。

先日、葬儀社案内センターを開いている親友が私に次のような話をしてくれました。

その親友が話すには、「立ち上げ当初、業界初で当たり前かも知れないが、認知度が無い為、電話がかかってこない日の方が多く、このままでは潰れてしまうのではないかという恐怖感でいっぱいだった。だからせっかく頂いた電話を、一本も逃す訳にいかない。移動などする時は、フリーダイヤルをケイタイに転送し、移動先でも案内が出来るようにした。常にケイタイの電波状態をチェックし、電波の届かないところにはいかない。もちろん地下鉄にも乗らない。電波が良く入るといふ商品は、ありとあらゆるものを購入し試した。ケイタイには、1mくらい伸び縮みするラジオのようなアンテナが付き、電波が良く入るシールをいっぱい張った為、ダイヤルしにくかった。」(異常な状態です。笑)

「もちろん他にもチラシを使ったり、タウンページや情報誌に広告を載せるなど色々な工夫をした。今ではやってないが、病院に置いてあるタウンページに自社をPRする手をくわえたり、電信柱にチラシを張ったりなどのゲリラ的な事も試した。だからこそ一本の電話の大切さ、ありがたさが身にしみた。」そんな話をしてくれました。そんな親友は、ビデオに出演したり、講演活動をしたり、今では押しも押されもしない「業界の顔」になっています。

今、私の会社にもお客様や取引先から電話をたくさんいただきます。私は二代目ですので、会社立ち上げ当初の苦労を知りません。受け継いだときにはもう電話がかかってくる状態でした。当たり前のように電話を頂き、当たり前のように受け答えをし…(不誠実な対応をしているかもしれません)

実は、うちの会社にかかってくる電話も、大切な一本の電話なんだと気付かせてもらいました。

また、私は電話の仕事をして頂いています。私たちがお手伝いしている電話が、こんなに役に立っているなんて、凄く嬉しいです。

沼津経営塾開催日

3月8日(木) 市民文化センター第四会議室 PM7:00より

【人間的魅力のある人】

2月の沼津経営塾では、「リーダーシップ」「人間力」とは、どのようなものを学びました。リーダーシップ理論のひとつに「PM理論」というものがあります。リーダーシップの要素を目標達成機能(P機能)と、集団維持機能(M機能)の2つに分けて判断するのですが、皆さんは、P機能とM機能のどちらが強いですか？

営業成績はいいし、言っていることも正しい。しかし、一緒に飲んでも楽しくなさそうな「Pm型」の上司。

逆に、すぐく仕事ができるわけではないし、言ってることだってたいしたことはない。でも、なぜかその人の頼みは聞いてしまう「pM型」上司。皆さんの周りにもいませんか？

もちろん目指すところは「PM型」でしょうが、現場調査から業績・事故率・退職の3項目で評価した、望ましいリーダーのタイプの結果は、PM>pM>Pm>pMの順位になったそうです。

具体的な事例として、喫茶店の話があげられました。ある店長は、いつもアルバイト達に「ありがとうね!」「ご苦労様」などと常に声をかけ、とても良い雰囲気でも業績を伸ばしていたそうです。しかし、その店長が訳あって退職してしまい、後、新店長になったのは、ビジネスの分野に強く、飲食店の立て直しなどに実績のある人でした。

ところが、無口でアルバイトにあまり興味を示さない新店長と、アルバイトの間に不信感が生まれ、信頼関係が崩れ、遅刻、欠勤、退職が多発し、店の雰囲気も悪くなり、常連客も減り、業績が下がってしまったという話でした。

リーダーは、フォロアー(ついてくる人)がいて、初めてリーダーになる訳で、どんなに立派なことを言ったとしても、部下が言う事を聞いてくれないければ、その人はリーダーではありませんね。

やはり魅力、迫力、底力からなる「人間力」を磨いていかななくてはいけないようです。ところで人間力は何で磨けばいいのでしょうか？ やっぱりカネヨンですかねえ？ このジョークが分かる方は、相当な「お掃除ツウ」です!!

【ネットテレビ】

インターネットを使って、好きな時に番組の再放送や映画、コンサート映像などをハイビジョン並みの高画質で見ることが出来るようになる、本格的な次世代ネットテレビが登場します。視聴には、光ファイバー網等への加入に加え、受信機か、対応するデジタルテレビが必要で、総務省は、規格を一本化し普及の技術基盤を固め、来年にも実用化を目指すそうです。



お馬様の
今月のお言葉

ゆづり
ゆづり
ゆづり
ゆづり
ゆづり
ゆづり