

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 2014年10月1日

発行元 (有)沼津電話工事

スマイルワン

小野博文

〒410-0022 静岡県沼津市大岡3916-8

055-921-1551 tel

055-922-1144 fax

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

ono@net-ndk.co.jp

【スーパー成城石井】

“成城”と聞くと、著名人・有名人が住む高級住宅地、おしゃれな街並み、セレブ、お金持ちなんてイメージがあります。また、私は都内で働いている時、世田谷区は担当地域で、成城学園前にもお客様がいらしたので、懐かしいという感じもあります。

そんな“成城”の駅前にある老舗スーパーマーケット「成城石井」の成長の秘密が書かれた「成城石井はなぜ安くないのに選ばれるのか？」という本が経営塾の課題図書になりました。

この本は、創業以来、顧客志向を徹底し、選りすぐりの品揃えや、オリジナリティーのある商品開発などで人気を獲得し、毎年着実に店舗の拡大を続ける「成城石井」の成長とその秘密を、関係者にインタビューし、解き明かしています。

あっ、成長の秘密、経営のノウハウを学び、これからスーパーマーケットを始めようなんて訳じゃありませんよ！（笑）

「成城石井」では、接客サービスのレベルを上げるため、社員さんだけでなく、パートやアルバイトの方にも、オペラや一流ホテルのサービスを体感してもらったり、海外で本場の生ハムやワイン、チーズなどを味わってくる研修をするというのです。しかもそれを定期的に… 結局、社員さんの成長こそが会社の成長で、人が店を作っているということなんですよね。

そんなことを聞くと（読むと）「成城石井」に行ってみたくて行ってみました！ お店に入り、店員さんの対応や、陳列方法、品ぞろえなどを、“覆面調査官”のように見回ったのですが、まあ～ ワインにしてもチーズにしても生ハムにしても、種類の多い事！ ワイン売り場に行った時は、“覆面調査官”の職務を忘れ、「店長おすすめ！」と書かれてワインを、思わず一本、カゴに入れてしまいました。（汗）

その後、チーズや生ハムをカゴに入れ、レジまで行くと、手際よくピッピと進み、持ち帰りの時間の確認、保冷材や袋を二重にするなどの心遣いもありました。正直、全体的に高額な感じはありますが、何故か「高い！」っていうような、イメージがないんですよね。それどころか、どれにしようか迷ったり、探したりするのが宝探しの、ドキドキ、ワクワクしちゃいました。

沼津経営塾開催日

10周年記念イベント

10月3日(金) 沼津ラーンよしもと劇場 PM7:00より

【明確なサイン】

9月の経営塾では、社員さんとのコミュニケーションの取り方を学びました。

社員さんをお願いした事が、自分の思った通りに作業されず、イライラしてしまうことって、ありますよねえ～ えっ ない？（汗）

私は、お願いしたことを社員さんがしないのは、ずっと社員さんのせいだと思っていましたが、実は、こちらの問題が多いことに気づきました。また、社員さんに気を遣いすぎて関係をおかしくしている場合も多いようです。

例えば、納品を依頼したのに、納品が完了していない場合、依頼の仕方が“いつまでに、何時までに”が曖昧なのかもしれません。また、「やってもらわなくてはいけない仕事」が出来ていないのに、こちらがそれを、まあいいやと“良し”としちゃっている事が多い事に気づきました。

しっかり依頼をしたにも関わらず、それでもやらない場合は、イライラして怒ったりするのではなく、始末書を書いてもらったり、責任の所在をはっきりさせればいいだけのことですね。

杉井先生のたとえ話は、いつも本当にわかりやすいのですが、今回も野球のサインに例えて話して下さいました。バッターが、どんなにここでヒットを打ちたくても、監督がバントのサインを出したら、バントをしてもらわなくては困りますね。それでもヒットを打ちに行くような選手は、次回から使わなくなりますし、減俸になるわけです。逆に監督は、曖昧なサインを送るのではなく、何球目にバントなのか？ 打つのか？ 明確なサインを送る必要があります。

私も監督として、お客様を大切にするという作戦に、“早く納品をする”というサインを出したのなら、そのサインを見逃したり、サインを守らなかったら、イライラしたり、「まあしょうがない」とそれを許すのではなく、始末書が良いのかわかりませんが、その都度しっかり指導をしていきたいと思えますし、私自身もサインの出し方を明確にしていく必要があります。

【電子書籍カフェ】

コーヒーを飲みながら気軽に電子書籍に触れる事が出来るカフェが都内を中心に増えてきています。コンテンツが増え、市場も拡大している一方、読みにくそう目がつかれそうなど、“読まず嫌い”が多く、日常的に利用している人はまだ少数者ようです。読書の秋… 電子書籍カフェにでも、行ってみたいはどうですか？



お馬様の
今日のお言葉

心
建
ん
茶
夜

