

約束を守る

人間の価値基準は、約束を守るかどうかで決まる。お客様との約束・会社の決まりごと、上司と部下の取決めなど、約束は守る。たとえ自分は些細なことだと思っても、相手にとっては重要なことかもしれないからだ。約束を破られた側の人のことを考えなさい。

お客様第一主義とは (守りの戦略)

我々はおお客様の利益と都合に合わせて行動し、社内の混乱はものとせず、お客様が満足する道を選び、お客様に信頼される事務所創りを行う。

我が事務所は「お客様の満足」をすべてに優先させる。

我が事務所は「お客様に感動」していただけるサービスを行う。
お客様の満足も感動も自分のために行うことです。

お客様第一主義で他社に圧勝する

- ① お客様は、我社のすべてであり、我社はお客様の意思によってのみ生かされる。
- ② 所長以下全員が、お客様から給料をいただいている。
我社の繁栄も没落も、我社の商品やサービスが、お客様に喜ばれるかどうかで決まる。
- ③ お客様のおかげで全社員とその家族が、明るく豊かで幸福な生活を営むことができる。
- ④ お客様へのサービス活動は、面倒くさく、手間がかかり、時間がかかり、無理難題が多いことを肝に銘じ、ただひたすらお客様にサービスすることが我社のつとめである。
- ⑤ 正しいサービスを行わない限り、売上も利益も絶対に上がらない。
我社の事情を一切考えずに、お客様の喜ぶ「正しいサービス」をして、「正当なる報酬」を堂々といただくという「正しい姿勢」を持つ。

- ⑥ 当社にとって、お客様の要求を満たすことがすべてであり、我社の自由、社員の自由はなく、お客様の自由だけがある。
 - ⑦ お客様の要求を満たすために、我社の事情は一切考えない。
お客様に合わせる。これが「正しいサービス」である。
このためには、あえて社内を混乱させる。
 - ⑧ 人間関係を売る。お客様との人間関係が強固であればクレームで簡単に取引が切られることはない。
 - ⑨ 真のお客様第一主義とは、お客様の言いなりになることではない。お客様と一緒に(悩み・苦しみ・喜び・笑い)お客様にとって無くてはならない存在になること。
- お客様の要求を満たすことにより、我社は大きくなり、我社は強くなる
 - お客様の要求を満たすことにより、我々が人間として成長していける

ホンダクリオ新神奈川 相澤賢二

お客様は商品なんて見ていない

商品の魅力で買う人は少なく、アンケートによると、商品の魅力があったからは40%、残り60%の人が接客とか社員の良さを評価してくれている。一番高いのが「社員の印象」です。ちなみに、お客様の求める「気分の良い店」っていうのは、社員がいい人であること、社員をしている3S（整理・整頓・清掃）の徹底されていること。

所長の小言⑩

時代は変わっている。生産者の時代ではない。今は消費者有利、質が問われる時代。今いるお客様にいかに喜んで頂けるか、今は理念の時代。時代の流れで大量生産、大量消費ではなく、個別対応の時代、小さい企業の時代になった。
小回りとスピードが大事。