末端ではなく最先端

平成20年3月分

3年前位前だったと思います。致知出版社の今井さんが来て、私共のお客様のうち「致知」という雑誌をプレゼントしたい人を30人リストアップしてくれと頼まれました。致知出版さんが自分達の営業のためプレゼントするのと思い快く引き受けました。しかし今井さんは1冊の1年間の講読料を私に払えと言うのです。1人1万円30人分30万円をです。「致知の講読者が月々70万人を超えると日本が変わる。そして送った相手には必ず感謝されるから」と言うわけです。今井さんには「致知」に私の記事を載せてもらったり、お客様も紹介してもらっていたのでおつき合いで払わせて頂きました。この支払いが今も続いています。今井さんは本を売ることが自分の都合ではなく、日本の国のため購読者のためと信じて営業に来られたわけです。私達の商売でも全く同じことが言えるのではないでしょうか。自社の商品・サービスを販売するのは、お客様が自社の商品やサービスの提供を受けることにより、飲食業なら「今迄味わったことのないおいしさを味わえる」「最高のもてなしを体験できる」「お客様のために是非ともうちのお店に来てほしい」「うちの店に来たことのないお客様はかわいそうだな」という気持ちで熱心に営業すれば必ずお客様に伝わるのではないでしょうか。このことはあらゆる業種であてはまります。自社の商品・サービスを販売するのはお客様のためです。お客様の幸せのために販売するのであって自分のためではありません。古田土会計ではほとんどがお客様の紹介でお客様が年間100件以上増えています。お客様と初めてお会いするとき私達の提供する月次決算と経営計画の説明をしますが、心から「このお客様がうちとつき合うともっとよくなる」という確信を持って熱意を込めて話をします。この熱意がお客様に届くと契約をして頂けます。私はいつも社員に「うちと取引をすると中小企業が元気になる。日本の中小企業とその家族のためにお客様を口こみで紹介してもらって下さい」と言っています。またその姿を私と専務が中心となって見せているつもりです。だからこそ、現場で働いてくれている社員が大事なのです。現場の社員がお客様と直接仕事をするわけです。私と同じ気持ちで仕事をしてもらうためには、社員を大事にして、社員の働いている姿がお客様の目から見て、自分達のために働いてくれていると思っていただかなければなりません。ここまでやってくれるのかと感動してもらえるサービスを提供しなければなりません。そのために組織の考え方もピラミッド型のトップを先頭とする末端までの指示・命令型の組織ではなく、逆ピラミッド型のお客様を中心にした支援し合う組織すると、社員パートさんは末端ではなく最先端になるわけです。現場で働いてくれる社員さん1人1人が頭を使い知恵を出せば、その人を中心として最高のサービスが提供できるのではないかと思っています。いずれにしてもよい会社にするためには、私がうしろ姿を見せ本気になって人間性を高めなければなりません。

古田土 満