

メンター通信

第7号 発行元 メンターシステム(有)岩崎
発行 連絡先 0593-98-0123

年中無休二十四時間受付！だけが平等なチャンス

皆さんは、夏休みの予定は如何でしょうか。

我が社は、ラッキーなことに夏休みはありません。もっとも休みが取れるほど強い会社でないのが一番の理由ですが、

独立起業するにあたり決意したのが、年中無休二十四時間受付。

これは田中真澄先生の受け売りなのです。ご存知の方もみえると思いますが、この方講演家で名刺にこのように印刷してあります。二十年ほど前、名刺交換したら本当に印刷してあるのでびっくりしたことを思い出します。

ところがこの文章自分が名刺に印刷するまで数ヶ月掛かりました。印刷する勇気がないのです。まずは二十四時間受付と小さく入れましたが、親しい人しか、怖くて出せませんでした。

まして年中無休など入れられる道理はありません。

そんなとき、中小企業家同友会というところの会合でお会いした黒田モータースの黒田社長の一言を聞いて「年中無休二十四時間受付」という文字を自信を持って入れることができました。

ロードサービスという二十四時間受付ってどうやって対応しているんですか。私が今一番悩んでいるのは、一人でやっているのだから風呂に入ったりのいろいろあって出られないときどうするから

す。

「何いうとんのや、嫁さんおるやろ。携帯渡してけー」

「いつも簡単に答えられると、言い返す言葉はな〜」

迷いが解け、早速「年中無休、二十四時間受付」と入れることにしました。

それ以来胸を張って名刺を出しています。

これまでに、一度だけ夜中の一時に電話がりましたが、思い悩むほど多くの電話はありません。

その代償として土曜日、日曜日でも電話を頂けるので非常にありがたいです。

独立企業間もないところにとって、一人のお客様は大変大切です。特に私のような職業はそれができないというものはありませんので、

また後で。と思われると一生掛かってこないこともあります。

そのときは電話をしようと思っても、
今度あったときにでも、と思われると、
結局忘れられてしまうものです。

あいつの携帯に電話したらいつでも、
出るぞと思っただけ頂けることが唯一強
者と同等に戦える手段だと思えます。
よくよく考えてみると名刺に印刷し
てもいいけども、電話にはいなければ



ならないわけで、結局やっていることは同じです。

その姿勢を表に出すか出さないかの違いだけだったのです。

社長がその会社に一人だけだとすると社長の時間だけが平等に与えられているチャンスではないかと思えます。

以前この二十四時間受付の話をしましたら、社員を雇用している会社ではとてもできないとおっしゃっていました。そう考えると弱者が唯一勝てる方法かもしれません。でも、せめて月に一度は、会社だけは休みにしたいとは思っています。悪戦苦闘中です。

私の方では、社長の経営習慣を劇的に変える「時間戦略」の教材を販売しております。

内容をお知りになりたい方は、お問合せください。

人間関係を強化する秘訣とは！

デールカーネギーの書籍は読まれた方も多いと思います。

有名な本は、「人を動かす」「道は開ける」。この2冊はビジネス書で今も売れ続けている数少ない書籍の一つだと思えます。

実は私の楽天日記のホームページは、YAHOOで「デールカーネギー」と検索すると一位に表示されたこともあります。

現在は楽天日記の仕組みが変わったこともあり三四位(三四〇〇件中)に落ちてしまいました。

デールカーネギーに話を戻しますと、デールカーネギーは元々話し方教室のでしたがその授業の中で人間関係を築いていくという

もの変わってきました。

私がこのコースに入校したのは二年前の秋のコースです。

コースがあるのは自動車会社に勤めているときから知っていました。当時土曜日のコースしかなかったのですがどうしても参加することが出来ませんでした。

その後私は転職し、土曜日が休日となったことを良いことに、直ぐに申し込みました。

当然実費での参加を覚悟していたわけです。十三万円をポケットマネーで用意しましたが、当時勤めていた天野社長が半分会社で負担すると言って頂いたので大変助かった覚えがあります。

その後私は、アシスタントとして七年ほど勉強をさせて頂きました。

デールカーネギートレーニングでは、人間関係を築くのにルールを使います。

その一つである人間関係を強化するルールは、次の9つです。

- 一 批判も非難もしない。不平を言わない。
- 二 率直で、誠実な評価を与える。
- 三 強い欲求を起こさせる。
- 四 誠実な関心を寄せる。
- 五 笑顔で接する。
- 六 名前は当人にとって、最も快い、最も大切な響きを持つ



言葉であることを忘れない。

七. 聞き手にまわる。

八. 相手の関心を見抜いて話題にする。

九. 重要感を与えるー誠意をこめて。

コースでは、このルールを使って三週間いままでも人間関係がうまくいってなかった人との関係をよくするためにチャレンジします。まだうまくいっていたらさらによりよい関係を築いていきます。

その三週間の出来事を、受講生全員の前でレポートします。

ここで話し方が登場してくるわけです。テールカーネギーの本質は人間関係の築き方だと私は思っています。

こんなトレーニングを十二週行うわけです。

なぜこのことを挙げたかといいますと、この9つのルールはそっくりそのまま営業に使えるからです。

例えば、笑顔で接して相手の名前を覚え、関心を寄せてお客さんの情報を得る。その結果関心を見抜いて話題にする。

このことを意識し、教育と訓練を行なうのです。

営業職は、自分との戦いです。お客様のところへ行って断りの連続を聞いているとマイナス思考に陥ってしまつものです。

そんなとき違った角度で、お客様と接する方法を的確に指示できれば、営業はまた新たな可能性を求めてお客様にチャレンジします。

このルールを使って、毎週一つずつトレーニングを積み重ねれば最強の

営業軍団になること請け合いです。

また、社長が話し方を身に付けて社員に自分の戦略を伝えられれば、社長の方針に従って社員が考え、社長の方針に従って社員が行動することになります。

一位作りに目的を置いて、全員が一丸になって仕事をすれば良い会社になるのではないのでしょうか。

テールカーネギーの話し方教室について知りたい方は、私のホームページを参考にしてください。お問い合わせください。

解る範囲でお教えします。

実行の8つの手順、社長は高い願望を持って

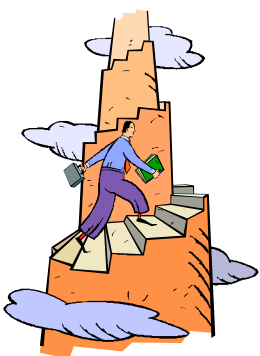
前回は実行手順のうち特に大切な戦略と戦術について話しました。

将校が研究するテーマを経営に適用するところなるでしょうか。

まずは、願望と向上心と決断力、つきに目的、目標、戦略、仕組、戦術、情

報、革新になります。願望は辞書で引くと神様・仏様にガンを掛けるような、強い望みと解説されています。

「商品や営業地域など経営の大事なところで、なんとしても一位になる」「従業員一人当りの純利益を2倍から3倍にする」「同業者や仕入先から注目される立派な会社になる」という強い決意、



心の状態が願望になるわけです。その願望や熱意は形でなかなか表し難いのですが一番客観的な物的証拠は、朝の仕事の開始時間や一年間の仕事時間です。

夜が遅くなる業種は別として工事業や製造業、それに卸売業や業務用の販売業などの業種では、朝は7時30分までに出社しているか。

一年間に三三〇〇時間以上仕事をしているか。

向上心は、自分の収入、時間の最低3%は将来のために投資しているか。決断力は、大事な決定を3日延ばし、3か月延ばしにしているか。まず社長の願望を高くしなければなりません。そんなときに大切なのはセルフイメージです。

私はサラリーマンの家庭に育ち父は、今話題の近鉄の職員でした。大企業に就職し定年まで勤めるというのが唯一真っとうな生き方という人です。そんな家庭に育ったことから人と違うことはよくない。自己主張はダメ。男はニヤニヤするな。などなど。おおよそ商売とか経営などとは縁遠い環境で育ちました。

その反面、心のどこかで、商売をしてみたいという気持ちがありました。ところが、心の中で悪魔がさそわくのどま。

「お前ができるわけないやろ。サラリーマンの息子が。そもそも生まれがちがう」「このままだとこんな体で死ぬのが身のため」

この繰り返しで、どうしても本気になれないのです。

そんなときに、ある言葉に出会い次の十項目を暗記し毎日つぶや

きました。すると少しずつですが、やれるのではないかという気持ちになってきたのです。

◇ 私は、セルフスターターである。

◇ 私は、実践しようとしていることを自分自身に約束している。

◇ 私は、自分の人生における結果に責任を持っている。

◇ 私は、以前にはできないと思っていたことでも実行している。

◇ 私は、積極的である

◇ 私は、自分自身を信じている。

◇ 私は、組織的である。

◇ 私は、エネルギーを持っている

◇ 私は、エンスーリアズムがある。

◇ 私は、自分の将来をビジュアライズしている。
できると思って目標を立てると不思議と達成できてしまいました。今もモチベーションが下がるとよく読み返します。



魔法の言葉を
試してみてください

編集センターシステム岩崎
連絡先 TEL 0593-98-0123
FAX 0593-98-0153
発行日 二〇〇四年七月二七日