



幸せの七か条

皆さん、こんにちはーまた一年で一番忙しい時期が近づいてきました。特に夏休み期間中のご家族連れに安心して食事を楽しんでもらえるよう、衛生検査でも常にAクラスを目指しましょう！

さて、今回は少し肩の力を抜いた話をします。

僕が小学生の頃は、一日にテレビ三十分というルールがあり、限られた時間しかテレビを見せてもらえませんでした。姉弟といっしょに、曜日によってマンガを見たり、ファミコンというテレビゲームをしたりしていました。その中で思い出深いのは巨人の星、タイガーマスク、ゲゲゲの鬼太郎といった昭和レトロなマンガでした。最近、フェイスブックなどのSNSにはいろいろなニュースが出ますが、ゲゲゲの鬼太郎の作者、水木しげるさんが昨年亡くなり、今年の五月三十日に自分のデザインしたお墓に入ったことを知りました。そこからまた興味が沸いて、少し調べてみると、水木しげるさんの考え方や生き様を知ることができました。水木しげるさんは、一九二二年（大正十一年）生まれ、僕の祖父（大正十三年生まれ）と近く、昨年九十三歳という高齢で亡くなりました。学生時代は画家を経て、漫畫家となります。もっとも有名なゲゲゲの鬼太郎以外にも多くの人氣作品を生み出しますが、妖怪に対する思い入れが強かったこともあり、妖怪を扱った作品が多いです。漫畫ですが、国内でも勲章をもらったり、フランスのアングレーム国際漫畫祭で日本人初の最優秀作品賞、アメリカのアイズナー賞最優秀アジア作品賞を受賞したりしています。その中から、「水木しげるさんの幸せの七か条」というものを知りました。今回、これを紹介します。

第一条 「成功や栄誉や勝ち負けを目的に、二とを行なってはならない」

第二条 「しないでいられない」とし続けなさい

第三条 「他人との比較ではない、あくまで自分分の楽しさを追及すべし」

第四条 「好きの力を信じる」

第五条 「才能と収入は別、努力は人を裏切ると心得よ」

第六条 「怠け者になりなさい」

第七条 「目に見えない世界を信じる」

どうでしょうか？言葉の表面だけを捉えると、気楽で無責任な印象も受けかねませんが、ひとつこのことを自分の天命と信じ切つてやりとげた人の言葉と思うと、深い世界が見えてくる気がします。

先月、加邊社長の株式会社ミリオンスマイルで十年以上マジメに(?)がんばってきた佐藤マネジャーの結婚式に呼ばされました。元々バンドマンを目指して静岡から上京、風風ラーメンでアルバイトをしたのが始まりでした。当初からさわやかな男前を感じもよく、頭もよく、その後社員となつてより大きな舞台で仕事をするようになつたのですが、なかなか周りから信頼される部下・上司にはなれませんでした。私も今までにたくさんのアドバイスをしたことを、よく覚えています。その彼がここ数年、目覚しい成長を遂げ、今回晴れ舞台を迎えました。今後さらにどんな変身を遂げていくのかは誰も知りませんが、誰に褒められなくとも自分がやろうと決めた道の中で、頭を使い、体を使って積み上げてきたものは、そのときに結果として出なくても、必ず自分の中に自信を育ててくれます。最後に、NHK研修の教材にある渡邊和子さんは、「おかれた場所で咲きなさい」というタイトルの書籍を出されています。今、ここに全力を出し切つて生きましょう！

（岡本 麗大）

経営コンサルの独り言
Vol.124

紙上セミナー モンスター クレーマー対策②

皆さんこんにちは。今回は、2年前の当コラム第100回めで大きな反響を頂戴した、モンクレ対策の第2話めです。ネットにも落ちていない、どんな市販の書籍にも書かれていないマル秘テクニックとなります。近年全国的に増加しているのが、店舗内外でのお客さまからの言い掛かり的絡み。すなわちクレームです。権利意識肥大症とも言える理不尽な主張の展開には、怒りを超えて驚くことすらあり、直面すると全てを投げ出したくなります。これは、遭遇した者にしか解らない感情です。クレームを未然に抑止する努力を惜しまないことは当然としても、クレームに遭遇した場合にどうするか、それを具体的に考察しましょう。店長さまには店内マネジメントの保存版資料としてお役立てください。

1. クレームへの基本対処

ベテランでも若手でもクレームに遭う確率は同じです。クレーマーへの対処には、行動心理学に基づく一定の対処様式がありますので、以下に実務手法を開示します。フローをシッカリとインプットし、店内で平常時に準備(ロープレ)が必要です。

◆先ずは基本的対処。お客さまが声を荒らげ出したら
⇒ひとりで対応させず直ちに複数で対応する
⇒そして、会話の記録を露骨にメモに取るアピールをする
⇒そこで、不満のフォーカスが何なのかを洗い出し
⇒それに共感するポーズを取る
⇒その上で、こちらの主張をキッパリと言い切る。(言いにくいことこそ)
※絶対に、笑いに逃げないこと。真顔に成り切ること。これが対処実務の基本手法です。

2. 対策実務ノウハウ

◆具体的対処事例 ～ステップ1～
『申し訳ございません。これが当店の仕様となっています。でも、ご丁寧なご注意をありがとうございます。これからの参考にさせていただきます。ありがとうございます。』
『わかりにくいご説明で、誠に申し訳ございませんでした。』
『お手間を取られてしまい、申し訳ございませんでした。』
◆さらにファイティングポーズを取ってきた際の応酬話法事例

～ステップ2～

「こら！責任者を出せ！」

→『私が責任を持って、対応させていただきます。』

「社長を出せ！」

→『わたし、クビになります。。。』

「誠意を見せろ」

→『どういった対応をご希望でしょうか』

「どうしてくれるんだ」

→『どういう意味ですか？』

「すぐに〇〇しろ」

→『それはすぐにできるご要望ではありません。できかねます。』

◆その上で大声を出されたり、騒がれた場合 ～ステップ3～

『周りのお客さまの迷惑となりますので、お引き取りいただけませんでしょうか？』

『本日中に、上司と相談しお返事いたしますので、お引き取りいただけませんでしょうか？』と、必ず退店をお願いする言葉を伝えることです。⇒次号で詳しく解説します

『ご連絡先をお教えください。』との連絡先確認を失念すると、その後相手がさらに逆上し、再度感情的に来てしまします。

◆対処テクニック：責任転嫁は激高させますし、議論もまたまともに噛み合うわけではありません。ある意味、被害者の立ち位置を作ることも必要です。例え演技でも、女性が震えながら号泣すると、どんなモンスタークレーマーでも100%帰るものです。

⇒次号でスーパー技術を公開します。ご期待ください♪

◆VSクレーマー；適用法律事例(ご参考)

“店内、駐車場内で大声を出す” — 威力業務妨害

“お願いしているのに帰らない” — 建造物不退去罪

“どうなってもええんか！などと激高” — 恐喝罪

“毒入りだ！などと吠える” — 侮辱罪 — 名誉棄損罪

“店内の設備品を蹴飛ばして凹ます” — 器物損壊罪

(次号に続く)

如何でしょうか？しかしクレーマーに対して私はいつも思うのですが、“その大声は、ヒトを変えようとして出すよりも、歌うために使えば、自分から先に変われるもの。そして自然と相手が変わるものなのに…。”と。そしてさらには、“ヒトに尋ねようとするこを、先ずは自分に尋ねてみて！”意外に答えが出てくるよ。“ヒトに頼りたいと思うことを、先ずは自分でやってみて！”その方が楽しいじゃない？“ヒトにしてあげたなとこを、先ずはサッパリ忘れてみて！”知らずにヒトに囲まれてるよ。などと考えるのであります。

(株式会社システムコンストラクション 清野秀道)

上司が語る、私の新人時代～西村部長編～



後輩社員へエールを贈る！会社の上司たちの、過去の経験・失敗から、学べることがたくさんあります。今回は管理本部西村部長をご紹介！

《新人時代にとくにがんばったこと》

入社してオープン間近のコリアンキッチンにオープニングスタッフとして配属されました。それまで飲食経験どころか包丁も口くに握ったことがなかったのですが、営業前の仕込みからホール営業まで経験でき、またオープンから大盛況の営業を経験させていただきました。今思えば、年齢が若かったこともあります、ホント頭使ってなかったなと感じます(笑)半年経ち、本部へ異動となりました。理由は現場で役に立たなかったからです(笑)ちょうど会社が変わろうとしていた時期で、株式上場のための監査法人から「できるでしょ」みたいに資料作りを指示され、できないといいたくないので「わかりました」と得意でもなかつたエクセルの数式など自分で必死に調べてなんとかやっていました。やるとできると思われまた宿題をもらう繰り返しです。今思えばそれが実になってるんだと思います。

《私のしごと人生の岐路》

岐路は振り返ってみるといくつかありましたが、直近で言えば、一度会社を辞めてまた復帰したことです。起業するため飛び出させていただきました。退路は断って飛び出たつもりだったので、事業がなかなかうまくいかなくて

そういう選択肢は持っていました。辞める前からお世話になっていたコンサルの先生(風風にゆーすに寄稿いただいています^~)に相談したところ、頭下げて戻りなさいと助言を受けました。それで岡本社長に時間をとっていただき、戻ることになりましたが、短い期間とはいえ、自分で借金し事業をする経験をしたのちに戻ると、毎月同じ日に同じお金をいただける当たり前のありがたさを実感しました。サラリーマンではどれだけ経営感覚を持とうとしても味わえなかつたと思います。それが今の力になっています。

《先輩からもらった、ためになったアドバイス》

大学時代の馬術部の恩師から「今の世の中たいがいのことをして命まで取られることはない、なんでも思い



切ってやれ」と。またコスモスグループに入り、岡本オーナーの「未来のことを想うとき、ワクワクするような新鮮な日々を送れるものは人生の成功者である」という言葉に影響を受け、既存の改善や未知へのチャレンジが大好きになりました。

《後輩社員に伝えたいこと》

若いときは物ごとを考えるキャパシティはどうしても狭い。その基準で仕事の選り好みをするとキャパシティが広がらない。だから選り好みをせず、すべてYESで受けれること。そして未知なものを恐れずやってみること。逆にやってみると意外と簡単だったり、楽しかったりします。失敗したって現実的にはたいしたことないんだから。



ベジ辛

7月1日より
販売開始！

フレッシュ野菜を豪快にのせた
新感覚まぜそば。

ピリリと効いたスパイスの香りにラー油の辛みもプラスして、そぼろの甘みがアクセント。夏にぴったりのさっぱりだけどガツツリな麺。お好みで山椒をかけて、シビれる辛さをお楽しみください。

※販売価格は地域によって異なりますのでご了承ください。



風風ラーメン 5月21・22日ふじみ野店16周年祭

2日間でなんと1200名の来店があり、大きな目標だった500名を両日ともに超えることができました！事前準備の段階から、皆で手分けをし、装飾や1万枚のチラシの配布を行なった賜物です。ひとつの目標に向かう団結力を感じることができ、携わっていただいた皆さんには感謝しかありません。周年祭を行なったことで見えた弱点もあれば、対照的に伸びた点もあり。収穫の多い、充実した2日間でした。しかしながら、終わつた



今が大事になってきます。培ったものを存分に発揮して、日々の営業に取り組んで行きます。本当にありがとうございました！（風風ラーメンふじみ野店 店長 白石 誠）



一麺亭 5月27・28日時津店リニューアルオープンセール

店内を改装、券売機からレジ営業へ移行してのリニューアルオープンです。懸念されていた伝票書き、レジ操作も準備を意識し事前に余裕を持って取り組んだため、キャストの皆さんにも負担を掛けることなくスムーズに進みました。環境がガラリと変わることで慣れまで大変なのは当然です。しかし大変とは「大きく変わる」と書きますから、そこにあるのは嫌悪感や壁ではなくワクワク感！そう考えれば大変な状況というのは期待に胸膨らませる要素でしかなく、今後が楽しみ。実際にそういう気持ちで臨めばその状況が楽しく面白くなってくる。セールの営業だけでなく準備の段階から楽しむというスタンスです。

セールを終えて痛感するのはひとりの力など知りていろ。皆がいたからできたリニューアル。キャストをはじめ各マネージャー、サポートセンターの方々、業者さま、そしてお客さま。まさにご縁に感謝。おかげさまでリニューアルは成功しましたが、これはゴールではなくスタートです。ここからお客様の心をガッちり掴む営業を行ない、次に繋げ、今年度は時津旋風を巻き起こします。時津の年にしますので、ご期待ください。感謝。

（一麺亭時津店 サブマネージャー 益田 修平）

