



## 老舗企業に学ぶこと

皆さん、こんにちは！今年の夏は暑くなるそうです。体調管理に気をつけましょう。また、異常気象も起こりやすいらしいので、いざというときにどのような心構えをしておくか、常日ごろから考えておくのは大切なことです。

さて皆さん、二宮尊徳という人をご存知でしょうか？僕が小学生のころは、どこの小学校の校庭にも必ず薪を背負って歩きながら本を読んでいる二宮尊徳像がありました。時間を惜しんで、仕事をしながら本を読む勤勉さが有名です。貧しい農家に生まれましたが、まじめにコツコツと働くことで、最終的に大きな成功を周りにもたらしました。この二宮尊徳さんの言葉を紹介します。

「遠きをはかる者は富み 近くをはかる者は貧す それ遠きをはかるものは百年のために杉苗を植う まして春まで秋実る物においてをや 故に富有り 近くをはかる者は 春植えて秋実る物をも尚遠しとして植えず 唯眼前の利に迷うてまかずして取り 植えずして刈り取る ことのみ眼につく 故に貧窮す」

遠い先の将来を考える人は、百年後の富のために杉の苗を植え、結果として豊かになる。当然、春種をまいて、秋に実るものなどもきちんと育てられる。しかし、目先のことしか考えない人は、春種をまいて、秋に実るものですら遠すぎるとして、目の前にあるモノを刈り取ることしか考えていないので、豊かになることはない。この話は、京セラの稲盛会長も話されることが多く、もっと詳しく知りたい人は、内村鑑三という人が書いた、『代表的日本人』という本を読んでもらえればと思います。他にも素晴らしい先人たちの話が出ています。

また、この話は、伊那食品工業(株)の塚越会長もよく書かれています。まだお会いしたことはありませんが、とても感じる人が多いです。稲盛会長のお話との共通点も多く、最近気になっ

ているのは、会社は何のためにあるのかということですが。

お二方とも、会社とは、従業員や会社に携わる人たちが幸せになることこそが目的とされています。コスモスグループでも、会社は従業員をはじめとして、そこに縁のある人たちが幸せになるために存在すると言っていました。だから、急激な成長をしていくことよりも、永續することのほうが、より多くの人たちの幸せにできるということから、会社が永續することにこそ価値があると思うのです。

日経新聞社が約二十年前に調査した結果、会社の平均寿命は三十年と言われました。一昨年、同じ基準で調べなおしたら、十八・〇七年が現在の平均寿命と出たそうです。この二十年でかなり短くなっています。創業百年以上の会社は世界的に見ても長寿です。創業百年以上の会社は二万社あり、そのうち三百年以上が約四百社、五百年以上が約三十社、千年以上続いている会社です。なんと七社あります。これは海外では考えられないことです。それは歴史的な背景や、思想、文化も影響するので、一概に長寿だから素晴らしいとは言えないかもしれませんが、それらの会社は、その長い歴史の中で、従業員にもお客さまにも、取引先にも支えられながら、またその支えてくれる人たちの幸せにできたから、老舗となれたのだと思います。

伊那食品の塚越会長は、そうであるならば、永續するためには、老舗企業に学ぶことが、必要と考えました。

### 『老舗企業になるための五条件』

- ①無理な成長をしない
- ②安いというだけで仕入先を変えない
- ③人員整理をしない
- ④新しくより良い生産方法や材料を常に取り入れていく
- ⑤どうしたらお客さまに喜んでいただけるかという思いを常に持つておく

(岡本 慶大)



## 紙上セミナー モンスター クレマー対策③

皆さまこんにちは♪ 好評いただいております、紙上セミナー：モンスタークレマー対策の第3弾です。いよいよ蒸し暑いシーズンとなって参りました。小さなことでもイラつく方が増える季節でもあります。お客さまがクレマーだと云って被害者の立ち位置を決め込むよりも、お客さまをクレマーにしないような神対応が望まれるところです。それは例えば、まばたきの頻度。ゆっくりと少ない頻度を意識することがポイントです。さらに、自分から見て相手を右手側に置いて話すこともテクニックのひとつです。では早速、紙上講座を開始しましょう。

### 3.【一般客とクレマーの差異】(住宅業界編)

#### ・通常顧客の場合

「メンテナンスをお願いしたいのですが、料金はどれくらいかかるかと思ってですね。。」「お手すきの時で構いませんか？、お見積もりとかお願いできないでしょうか？」

#### ・クレマーの場合

「メンテナンスお願いします。はあ？、当然無料ですよね！」  
「とにかく早く来てください！」

→結局は自分が損をすることに気付いていないのが、クレマーです。

### 4.【謝り方の実際】

謝り方を誤ると、謝りだけでは済まされなくなるものです。謝り方にも正しいものと、そうでないものとがあります。謝り上での実践的な注意点があります。

- ・まずは、こちらの瞬きの頻度と速度を落とすこと。
- ・そして、相手の言い分を全て唄わせること。
- ・新聞記者のように、相手の言い分を、“熱心にメモを取りながら聴く”という姿勢をアピールすること。
- ・注意すべきは、言質の材料とされるため、こちらからしゃべり過ぎないこと。
- ・丁寧に低姿勢で、ゆっくりと深く頓首(うなずく)すること
- ・声のトーン下げ、共感していることを示すため、「ごもっともです」と相づちを打ったり、相手の云った言葉を繰り返すこと。

・過剰な要求には応じない毅然とした姿勢が必要。ひとつの要求を飲めばふたつにしろ。ふたつを飲めばみっつにしろと、際限なくエスカレートしていきます。

⇒できるとできないを明確に。できるとすればいつまでに。できないとすればその理由をハッキリと。怒らせるのは至って簡単。しかし、負のエネルギーをまとっている相手を和ませるのには、パワーが必要です。正しい謝り方は、クレーム意識を除去し、強固な関係が構築され、紹介客発生さえもあり得ます。

### 5.【クレマーの見破り方】

嘘とは、相手方との共同作業として成立するもので、嘘が効果をもたらす相手と判断された場合に巻き込まれるもの。つまり決してひとりでは嘘は付けず、相手とのコミュニケーションの中から発生することは言うまでもありません。モンスタークレマーには、行動心理学上、無意識な嘘が多いと言われています。人間は、本当の感情は顔の左半分に出やすいため、笑顔が左右対称であれば本当の笑顔の可能性が高いものの、左半分の笑いがぎこちなかったりした場合は作り笑いとも言われています。このように、人が嘘をついている時の傾向＝サムウェル理論を御紹介しますので、クレーム予防のコミュニケーションスキルとして、接客にご活用ください。

#### ◆クレームを言っている場合の言論傾向

⇒「本当はね」、「ハッキリ言って」などの修飾語を連発

⇒説得力を付加するために、必要以上の子細な説明を展開

⇒会話が途切れたり、沈黙することを極端に嫌がる

#### ◆クレームを言っている時のボディランゲッジ

⇒目を見つめ合ったときに、相手の目が左上に移動したら作為的な嘘／右上に移動したら真実で、こちらにも非があるケースが多い。

#### ◆クレーム発生前の傾向

⇒鼻、目、頬など、しきりに顔に触れる。

#### ◆嘘を言っている時の着座姿勢

⇒浅めに腰掛けて、かつ、足の動きが多い

#### ◆クレームを超えて、相手を騙そう・脅そうとしている時の傾向

⇒上半身を動かさず、必要以上に長く目をみつめる

⇒口角のみの作り笑顔で、目尻にシワができない

※人間が、唯一左右非対称の表情を作る時がこの時

如何でしょうか。一般に知られていない、ネットにも落ちていない実務ノウハウを紡いでみました。しかし本番では準備した以上のことはできないもので、平日頃の準備力が問題解決力へと繋がります。平常時に店舗内で、接客ロープレと同時にクレームロープレも同時併行して実施することを推奨します。(株式会社システムコンストラクション 清野秀道)

## 経営計画発表大会・社内勉強会・一生懸命勉強会

6月21日は社内行事DAY!年に一度の経営計画発表大会に、全社員さんが集まりました。それを機会に社内勉強会も行なわれ、『日本一幸せな従業員をつくる』をテーマにDVD鑑賞。午前中は(株)一生懸命の勉強会も行なわれ、それぞれに充実した時間をすごしました。夜は懇親会で表彰会やビンゴゲームも催されました。

毎年恒例の優秀社員の発表では、(株)一生懸命からは、渡部マネージャー、金本店長、藤本店長が選ばれ、リズム食品からは、サポートセンターで販促物作成を担当している奥村さんが選ばれました!また、縁の下の力持ちで賞として、同じくサポートセンターの江藤さんが受賞となりました。皆さんおめでとうございます☆笑いあり、涙あり!?!の楽しい会となりました。今年度も皆さんベクトルをあわせてがんばっていきましょう!



優秀社員賞



経営計画発表大会



優秀社員賞



約60名の社員・キャスト



楽しい懇親会♪

### 一生懸命勉強会



紺屋町店



黒崎店



下曽根店

## (株)ミリオンスマイル佐藤マネージャーご結婚おめでとうございます

以下は、佐藤さんからのコメントです。

今回は、私の結婚式ということで、遠方から駆けつけてくださいました、リズム食品(株)の岡本社長さま、宮原マネージャーさまには、本当に感謝申し上げます。式のテーマは、来てくださったゲストの皆さまに楽しんでいただくこと。準備を進める中で、たくさんの方の言葉の節々、知人の協力のそこそこに、普段気付けない“ありがとう”をたくさん感じることができました。それに対して“ありがとう”と口で言うだけでは足りないと感じ強く実感させられる機会となりました。今日この場所でいただいた多くの感謝をお返しすること、それが今僕が一番にがんばれる理由のひとつになったと思います。守るべき家族を持った駆け出しの未熟者の自分ではございますが、ご指導ご鞭撻のほどよろしくお願いたします。



## 風風ラーメン 6月23・24日下曽根店19周年祭

今回のテーマを『考えるな、感じる! 昨日の自分を超越していけ』として、周年祭に向けてミーティング、ポスティング、大掃除、店内装飾と全員で取り組みました。チーム力を高め、目標杯数よりもとにかく楽しく営業しようと皆で決め周年祭を迎えました。天候にも恵まれ、両日とも目標杯数を大幅に超え、自分たちが楽しく営業することでそれがお客さまに伝わると

いうことを再認識できました。キャストさん一人ひとりから今まで感じたことがない楽しい周年祭だったといわれたことが全てだったと思います。私自身、風風ラーメンでの周年祭が初めてということもあり古川社長、渡部マネージャーや金本店長、サポートセンターの方々に助けていただきました。そしてたくさんのお客様の方々が激励に来ていただき、メールも頂き本当に感謝しています。昨日の自分を超越するため下曽根店チーム一丸となりお店を盛り上げていきます。

(風風ラーメン下曽根店 店長 藤本 明子)



下曽根店の皆さん



自作Tシャツ

## 一麺亭 6月17・18日小菅店リニューアルオープンセール

6月初旬からキャストさんのレジと伝票の研修から始まり、怒涛の3週間だったと今思います。研修から帰ってきたキャストさんに、どう? 覚えられた? と聞くと、難色を示す場面もありましたが、研修最終日には自身のある顔つきになっていったのが印象的でした。2日間300円セールを行ない、古くからのお客さまも新規のお客さまも満足された2日間だったと思います。この大波を越えたことで小菅店のキャストさんたちは新たな境地へたどり着いたようです。キャストさんに一番大切なことは『できる!』と言う自信だと思います。一週間経ち少しずつ作業にも慣れてきましたが、時にミスもありました。その結果を真摯に受け止め、スキル向上に努めています。また、レジ導入とオーダー導入によりお客さまとの会話も以前より増えたことが喜びのひとつです。これからも地域に愛される店創りに励みます。

(一麺亭小菅店 郷司 康雄)

