



コンテ

2009. 6



はがきの威力



ある住宅リフォーム会社でのことです。入社3年目の営業の女性Aさんが並みいる先輩を押しつけ、トップの成績を上げました。Aさんはお話が上手いわけでも、押しが強いわけでもなく、しかも昨年までは、営業成績は平均以下でした。私は、それがどうしてトップ営業になったのか不思議に思っていました。

ある日先輩社員が、Aさんのロッカーが開いているのを見かけ、閉めてあげようと思ったとき、ふとロッカーの中の冊子の束が目にとまりました。そこには「複製写はがきのひかえ」と書かれています。本人の了解を得て、それを見せてもらうと、お客様に出したはがきの控えでした。その数約1000通。1年前から書きだしたとのことですから平均毎日3通書いていることとなります。

「来社していただいた方や、見学会に来た方、さらには昔からの友人、

知人やたまたま出会った方にも、はがきを書いています。返事は必ずかいています。その内容は決して売り込みではなく、その方の体調のことやご家族のこと、誕生日のお祝いやお祭りのことなどです。そうしているうちに、お客様より私宛に電話が入るようになり、その後、おうちのリフォームをさせていただいたり、ご友人を紹介いただいたりしたのです。」

複製写はがきは、森信三さんの教えを受けた坂田道信さんが始められました。

イエローハット創業者の鍵山秀三郎さんも使用されています。私も現在、一日三通のはがきを書くことを実践しています。

「二度とない人生だから一ぺんでも多く便りをしよう。返事は必ず書くことにしよう」（「二度とない人生だから」坂村真民さん）

まずは一枚のはがきから始めてみませんか。

ハタ コンサルタント株式会社

代表取締役降旗 達生

ちょっと変わった顧客満足 最終回

相模株式会社
代表取締役 相模 泰造

前回、顧客満足度を高めるために、自社の取り組み内容をご紹介しました。

前述のように、顧客満足を得るためには、顧客の要求事項の真意を把握することが極めて重要です。そのためには、社員(特に販売員)や下職(捺糸や染色が主)の力量、特に文化的素養に関する力量が重要になってきます。

当社では、機会あるごとに、社員や下職さんを美術館・博物館や見学会、講習会、お茶や謡のお稽古などに派遣しております。幸い京都では、染織に限らず色々な講演会や講座が数多く開かれており、

美術館・博物館や社寺などへ行けば、レプリカでなく本物に接することができます。例えば、光悦垣の表現に使う糸に悩んだ場合には、光悦寺へ行き、本物を目の前に考えればヒントが出てきます。

もちろん、社員入社初期には、商工会議所やコンサルタントが行う販売員教育に派遣しますが、一通り知識を会得すれば、以降は上記のような文化的素養の向上教育を、経営者が音頭をとって、OJTを含め重点的に行っています。このような教育・訓練は、社員が将来独立して商売を始めるときにも大変役立っているようで、従業員満足も得られています。

最後に当社のお得意さまの中で、特に変人奇人に属する方へ宛てた連絡文を紹介します。電話をしたのですが、不在だったのでFAXで送った文です。「先日来お申し越しのつづれ織佛幡用の

糸について、ご相談致したく、〇〇日午前十時にお伺いします。また、そのとき、獨國探検家le Coqが西域Chotshoで発見した出土品の佛幡の圖録を國立京都工藝纖維大學圖書館でコピーしましたので、お持ちします。」(佛幡：寺院を飾る懸垂形の旗)

この織屋さんは50歳台で、出身は某有名大学の電気工学科修士の出身ながら、折り在ってつづれ織の道に入った方です。国粹主義者ではないのですが、新かな遣い、当用漢字が大嫌いで、また、ワープロも忌避しています。そのため、A4紙に手書きしたものをFAXしています。時代離れしており、若干苦勞しますが、これらを守ることが先方のプライドをくすぐっているようで、満足して頂いております。また、当社にとっても、日常と異なる異世界に入ったようで、新たなア

イディアの根源にもなっています。

以上、とんでもない顧客満足のお話を致し、顰蹙(ヒジク)を買ったことと存じますが、このようなちょっと変わった顧客満足の方法で、何とか商売が続けられているという現状を紹介し、少しでも皆様のお考えの柔軟性拡張の一助になれば幸いです。(終)

会社概要

相模株式会社

代表取締役 相模 泰造

(相模技術士事務所所長、
環境/品質マネジメントシステム
主任審査員)

業種：生糸卸業、不動産管理業、他
得意先：西陣高級手織機屋 約30社

危機感の無い日本人 最終回

名古屋大学環境学研究科
研究員 山口 工

前回のコラムでは、「CO2削減賛成論と反対論」があることに触れました。今回もこの議論を続けたいと思います。

世界中から数多くの環境学者達を結集したIPCC(Intergovernmental Panel on Climate Change: 気候変動に関する政府間パネル)の主張と、専門家ではない一般人の主張とどちらの信憑性が高いかを考えてみましょう。

環境政策論を専門としている私ですが、地球が温暖化していることに間違いはありません。確かに、温暖化して利益を得る国もあります。しかし、CO2を大量に排出し始めたこの50年間に、①生物の大量絶滅、②熱帯雨林の破壊、③廃棄物の海洋投棄、④有害廃棄物の越境移動、⑤人口爆発(南北問題)、⑥オゾン層の破壊、⑦農業の壊滅的打撃...問題点を

挙げるときりはありませんが、それぞれが皆異なった原因に由来するものなのでしょう。そして、その結果、「温暖化曲線、生物の絶滅曲線、人口増加曲線など」がすべて同様の対数グラフを示していることも単なる偶然の一致なのでしょう。

私はそのように考えておらず、これらには明確な相関(環境の連鎖)があるものと考えています。他人が何を言おうとも、地球環境とCO2は明確にリンクしているし、それに対する対策を推進すれば、ひたすら絶滅へ向かっている他の要因もミティゲート(緩和)できるものと信じています。この研究を続けることで、私は儲からないし、むしろ金銭的な面で家族は迷惑しているかも知れません。ただ、私は子供を授かった以上、彼らには未来永劫幸せな暮らしをしてもらいたいと願っているだけなのです。(終)



資格案内



2級建築・電気工事 施工管理技術検定

2級電気工事施工管理技術検定試験は、電気工事に従事する施工管理技術者の技術の向上を図ることを目的として、建設業法第27条の2に基づく指定試験機関である財団法人建設業振興基金が実施するものです。この検定試験は、学科試験と実地試験があり、両方の試験に合格することにより2級電気工事施工管理技士の資格を取得することができます。2級電気工事施工管理技士は、建設業法に定められた営業所ごとに置く専任の技術者、工事現場に置く主任技術者となる資格として認められています。

申込受付期間	インターネット：平成21年6月19日(金)～7月17日(金)
	書面：平成21年7月3日(金)～7月17日(金)
学科・実地試験日	平成21年11月8日(日)
試験地	札幌・青森・仙台・東京・新潟・金沢・名古屋・大阪・広島・高松・福岡・鹿児島・沖縄
合格発表日	平成21年2月5日(金)