

MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

「縁・運・つき」で人生が変わる

右掲は、「福の神様」と検索して出たフリー素材集の戎大黒様です。確かに「商売繁盛、笹持って来い」と掛け声が飛び交うのが今宮戎神社ですね。私は、最近、カラオケが趣味になっていますが、十八番は三波春夫さんの俵星玄蕃です。若い人はご存じないと思いますが、赤穂浪士シリーズの一つで歌謡浪曲という三波さんの世界を確立されたヒット曲なのです。約8分で歌や浪曲・セリフが混在しており意外に難しいのです。その三波さんは「お客様は神様です」が売りだったのです。三波さんの笑顔・笑声・笑姿(えびす)は、まるで戎大黒天様のようなイメージで多くのファンを魅了されたのです。口先だけの「お客様は神様です」ではなく、自らが実践されていたのです。本当に見習いと思います。笑顔・笑声・笑姿を意識して、お客様から「福の神様」と思って頂きたいと思っています。



また、NHKの「鶴瓶の家族に乾杯」という番組がありますが、この鶴瓶さんも全国に数多くのファンを持っておられます。私より2つ下の方で、若い時に通っていた喫茶店のお嬢さんの友人でよく来ておられました。若い時も今も大差ない感じです。その鶴瓶さんが、若手女優の永野芽郁(18才)さんに、芸能界で生き抜くコツとして「縁・運・つき」の3つが大切だと教えていたのです。簡単にはいろんなご縁に恵まれて多彩な人脈を形成して、運のよい方とあって、自分に「つき」を呼び込むのだそうです。その為に「出来ない」と決して言わない事がポイントと教えていたのです。鶴瓶さんもしろんな苦労されたから言える言葉で重みを感じました。

これって、耳が痛くはないですか。お客様からの声に「うちでは出来ません」と簡単に答えたくなくなる心境になりませんか。口では「出来ないなら、出来るところを探せ」と言いますが、現実的には「探す」も手探りとなるケ

「人脈」が人生の財産になるように

ースも多いのです。ある方は、暗号のような品番表示の見積依頼書に必死で取り組んで、仕様などから商品を手繰り寄せる苦労をして回答されたのです。その案件では徒労でしたが、その姿に感銘したお客様から次々と物件の見積が来るようになって顧客化されたのです。このお客様を「福の神様」と感謝して取り組まれて関係性がさらに深まったのです。

「縁」を結ぶのは営業の方の主体業務であり、その「縁」からよいチャンスを得て「運」をつかむ事で労苦が報われるのです。楽しんで簡単に済ませたいのは人情ですが、「運」を引き出す苦労をしている姿をみた方が感銘して「つき」につながるものを出して下さるのです。ところが、初めから「つき」を求めると苦労が伴わない分、関係性が浅くなり、「つき」もすぐに他者に奪われてしまう結果になるのです。そういう苦労(あきらめない根性)がお客様との関係性を深めて「福の神様」となって頂けるのです。

「縁」という非科学的な言葉ですが、人との出会いで運命が変わるとも言えるので「縁」という事を否定しえないのです。その「縁」から生まれる「運」、つまり、新しい変化が起こるのです。良縁なら運も良い方向に進むだろうし、そうでもない場合もあるのです。「進化」には「変化」が必須だとすれば、いろんな方と巡り会って多くの「つき」を呼び込み変化して行きたい物です。よいご縁もそうでもないご縁も皆「ウエルカム」と歓迎するからこそ人を大切に出来るし、約束を守ろうと努力できるのです。

私の事ですが、昭和60年にIBMからの依頼でオンライン処理速度を改善したお客様と縁あって、平成10年から今に至るまでコンサル契約を結んで仕事をしています。この他にも平成15年から顧問しているシステム会社とのご縁もサラリーマン時代の仕事関係という事です。ホンマに「人脈」は財産だと実感しています。皆様も、よいご縁を数多く結びましょう。

ワンポイント・アドバイス

静岡のお客様ですが、私が行くと「福の神様が来た！」と大歓迎して下さいます。これって嬉しいですし、実際にお客様が好調なのでお世辞でもないと思っています。暗示力って言いますが、このお客様は「福の神様」と自己暗示にかけておられるのか、私に暗示をかけておられるのかは定かではないです。でも、いずれにしても簡単な暗示法なので見習いたいですね。

