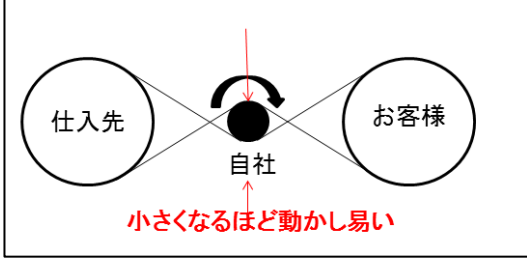


MMQCとは「もっと儲かる業務改善」で「業務改善は、人づくり、品質づくり」を実践する着実・前向き・具体的な活動です。

‘give & give’ の精神

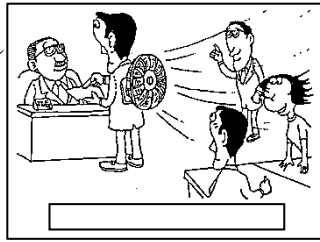
右掲は、故船井先生の「give & giveの精神」をイメージしたイラストです。先生は「求めず、どんどん、与えよ！」という信念の方で、それを始元としてコンサルをされていたのです。例えば、セミナーですが「どんどん実例を話しなさい」とおっしゃり、「何故なら、聞いて実践する人は3%であり、それが上手く行く人はさらに3%、つまり、千人に1人だ」と統計的な数値でおっしゃっていたのです。つまり、パくれる人は稀有な存在なのです。



その実践のイメージ図が右掲なのですが、自分の存在を小さくする事で相手への不満はなくなり、相手の為にドンドン与える事によって「鏡の法則」で返って来るという考え方なのです。この考え方を「give & give」とおっしゃっていたのです。船井流ですから小売業のチラシがコア手法ですが、チラシに付き物が「プレゼント」なのです。最近の面白い例では、昨年、PayPayが100億円プレゼントと打ち出して、スマホ決済に参入したのです。2割引や全額タダなどのプレゼントを前面にして、若い人のアプリ利用を促進し、さらに、小売店の加盟を促進して「量」の拡大戦略を行ったのです。これは、2割引きという‘give’をオファーしてPayPayのソフトをダウンロードさせて、スマホ決済の利用クセを植え付けるものです。この「利用クセ」が重要なのです。若い人がハマってPayPayを利用すると囲い込みになり、小売店もPayPay加盟店が選択されるという‘give’をオファーして、結果、PayPay会員と加盟店の数が増えてPayPayが儲かる構図なのです。右掲の構図で言えば、PayPayは自社であり、仕入先は加盟店、お客様は会員となります。正に、故船井先生の「give & giveの精神」を実践されたと感心したのです。

現場を温かくする事で儲かる体質へ

さて、この考え方を経営に応用すると社長や役職者は「自社」のイメージを持つことが重要なのです。自分を小さくする事がポイントです。社長と威張っているのも構わないけれども、現場で働いて下さるパートさんに声をかけて労いの言葉をかける方が現場のハートが温かくなって全ての事が善循環するのです。「尊敬」は威張る事ではないのです。「うちの社長」と心から呼ばれる存在になる方が組織活性してパワーが発揮できるのです。自分から声掛けするのと「アイツは挨拶もしない」とボヤクのとでは正反対になります。私は、サラリーマン時代に「600人x30分=40人の会社」と掲げて改善活動のリーダーをしていましたが、現場が30分頑張ってくれるのと知らないうちに30分サボられるのでは上下で80人分の差が出るのです。心を温かくするのはホンのちょっとの差なのです。



こういう状況になると社長の思う事が現場に浸透しやすくなるのです。右掲は故船井先生の「社風」を表したイラストですが、社長が出す指示や方針を幹部を通じて風となって現場に行きわたるイメージなのですが、現場の尊敬があれば風は受け入れられやすいのです。

どの会社様も「儲ける」事が大切なのですが、どんなに良い「商品・技術・サービス」を用意したとしても現場が実践しないと無になってしまうのです。例えば、飲食店でも料理の差も大きな要素ですが、店員さんのサービスの差がお客様の心を捕まえるのです。つまり、店員さんの心を温かくする施策がポイントなのです。ガミガミと上から抑え込むような指導では、店員の心を開く事ができないのです。「南風」のような温かい一声が現場を温かくするのです。ガミガミと叱ったり、ネチネチとボヤいていませんか。相手を変える事は出来ないで、自分から変わる事が大切です。

ワンポイント・アドバイス

「give & give」と「give & take」の相違があります。一般的には後者の方がよく使われます。船井先生は「求めない」という信念の方なので前者なのです。最近の「物からコトへ」とシフトする時流では、ますます、先生の考え方が「本物」になって来ていると実感しています。いろいろと教わった事を自分なりに咀嚼してご紹介して行きたいと思えます。宜しくお願いします。

