

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。

現場の一言で「対応力」に大きく差が出る

右掲は、飲食業の接客の写真ですが、この一枚にどれだけポイントがあるか考えてみてください。まず、笑顔があります。お客様に向かって笑顔で接していますから、きっと、声も笑声で心地よいと想像できます。さらに、お客様の状況に応じた言葉をかけていると思います。例えば、「ごゆっくり、どうぞ！」というシンプルな言葉でも、お客様の心を和ませ、その心で頂けば、料理もおいしさが倍増するものと思われまます。と言う風に、どんどん良い循環になります。そうなれば、このお客様の満足度が上がり「また、来よう！」となるのです。



ところが、同じシチュエーションでも、無言でサッと料理をだすだけのお店もあるのです。「真実の瞬間」と言いますが、ほんの数秒の事で大きく変わるのです。「また、来よう！」と思わせるか、まあ、安いから仕方ないかと思わせるかでは、この積重ねで大差になるのです。右掲はシンプルなマルコフ連鎖を表しています。A社とB社の関係で、毎回、A社が1つ奪うというものです。僅か1%の事なのですが、13回目には30%の差が出るのです。ランチェスターの法則では、これ以上離れると追いつけなくなるというブレイク・ポイントです。さらに、続けると34回目には、2倍の差に拡大するのです。この時でも、Bの消失は僅か1.5%なのです。僅かな差の積重ねの恐ろしさを物語っています。

| | A | B |
|----|-----|-----|
| | 100 | 100 |
| 1 | 101 | 99 |
| 2 | 102 | 98 |
| 3 | 103 | 97 |
| .. | .. | .. |
| .. | .. | .. |
| 13 | 113 | 87 |
| .. | .. | .. |
| .. | .. | .. |
| 34 | 134 | 66 |

これは、何もお店に限ったことではないのです。例えば、電話で問合せがあった時に、パートの方が問合せ内容を知らなかった場合、「〇〇はありません」と返事するのと「〇〇ですね、今すぐ、お調べ

自分の子供と思って「ここまでおいで」の気持ち大切です！

してご回答させていただきます」と受け止めて対応しますと答えるのでは大いに違いが出ます。これを先ほどのマルコフ連鎖と重ねると分かるように、この積重ねで格差が付くのです。私の会社でも、留守の時に来電があっても要件と電話番号を聞いてくれているのといないのでは、その後の対応に差がつくので、何度も注意をしています。躰けというのは根気よく何度も身に付くまで指導することと考えていますが、多くの場合、一度言っただけなのに「言ってもできない」と嘆いておられる方が多いのです。私は、何事も「ここまでおいで」という気持ちが大切と話していますが、自分の子供ならそうする筈なのです。

私は、自社のホームページに「ちょっとの差」という訓を101掲載していますが、人生は本当に「ちょっとの差」の積重ねと確信しています。少し意味合いが違いますが「葉隠」に「大きな事は人にまかせ、小さな事を大切にせよ」という「些事優先」の教えがあります。「些事」つまり「些細な事」にこそ即解決できるのであって、大きな事は自分だけでは解決できないので全体の動きに任せよと教えているのです。

「笑顔」や「笑声」、「〇〇ですね、承りました。お調べいたします」という事は「些事」ではないでしょうか。「当たり前」なのです。それを放置して、あいつはなっていないとか、うちは・・と嘆いているのはご自分の責任なのです。このような方にご指導するのが私の役目ですが、意外に気づいてもらえないですね。現場は「鏡」ということを忘れないで欲しいと思い、現場でのご指導していますが、定着するには時間がかかります。やはり、ご自身が一番なのです。

ワンポイント・アドバイス

今、トヨタ自動車は世界で一番を争っていますが、私が就職した頃は、トヨタと日産のシェアは拮抗していたのです。しかし、あれから40数年経過すると比較にならない状態で、日産は外資の支援を受けて外人社長に牛耳られているのです。その差は商品と「守り」の姿勢にあると思っています。日産はホンダにも抜かれています。

