

今年のGWは4連休という会社が多いように思いますが、例えば、システムや設備の切り替えを行う絶好のチャンスでもありますので、出勤されている方も多いと思います。変わる事で新たな進歩が始まりますので楽しみですね。 栩野

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。

「楽しい、うれしい、感謝」について

右掲は、広島におられる木原先生のディリーメッセージにあった一節から抜き出しています。先生は「営業は、受け身になっていると、辛い、苦しい、疲れるという被害者的な状況になるが、発想を変えると、楽しい、うれしい、感謝に変えることができる」という主旨で社員のみなさんに書かれていました。先生は、結論について書いておられませんでした。問題提起として興味深いものがあつたので、早速、自分なりに考えてみました。

営業に限らず、何事も「辛い、苦しい、疲れる」と感じるか、逆に、「楽しい、うれしい、感謝」と感じているかで大きな違いになります。どうせ働くなら「楽しい、うれしい、感謝」の毎を送りたいものです。私は、お客様に「楽しい」と感じる為には「楽しそう」に振る舞えと言っています。何事も「楽しそう」に振る舞っていると次第に「楽しく」なってくるものです。嫌な仕事というケースもありますが、それを「楽しい」と心に言い聞かせてエンジョイしながら進めているといつの間にかリズムが出て来て「無心」になって行えるという経験を話しています。

しかし、嫌なことには、なかなか、手をつけられないで時間ばかりが流れるのが常です。こんな状況の時には、あるインドのお坊さんがおっしゃっていたのですが、声を出して「〇〇をやります、やります、やります・・・」と呪文のように唱えると着手できるようになるのです。嫌なことへの入り方には、他にもいろいろとあると思いますが、仕事の場合、期限というのも一つの大きな要素です。期限がないと「いつでも構わない」という心理が働いて、

営業の逆転の発想

「営業は、辛い、苦しい、疲れる」
から
「営業は、楽しい、うれしい、感謝」
へ転換！

出典：広島の木原先生の記事より

「楽しい」≒「好き」

つい大きな仕事に取り掛かって「失念」という状況になるのです。

では、仕事を楽しくするには、どうすれば、よいかという課題が残ります。私は、「楽しい」という状態は「好き」であるという事につながると考えています。好きな人と一緒にいれば、夢中になれるので、時間も短く感じられるのです。「夢中」「短く感じられる」というポイントに「好き」が大きな要素になっているのです。従って、自分の仕事を好きになることが重要なことなのです。「仕事」は「商品」(技術・サービス)を提供して、お客様に貢献することなのです。その貢献の対価が「お金」となって支払われるのです。

「仕事」≒「商品」とすると「商品を好きになる」ということが第一歩なのです。「商品」を自分の口で語る姿は、お客様の心に響いて「感動」を引き起こすのです。私は、20数年前、トヨタ系販売店に勤務していましたが、念願の高級車アリストが不人気だった時に、営業マン全員がアリストに試乗して、その感覚をブレ・スト的に出し合い共有化するというやり方で市場規模を勘案すると同業他社に比較して10倍の販売を実現したのです。自分の口で語る言葉には、凄いパワーがあると実感し、私は「アリスト効果」と名付けています。

「商品」に惚れることから業績がよくなり、「会社」に惚れるようになり、その結果、自分の状況もよくなり「自分」に惚れるという連鎖になります。そのスタート台が「商品」を好きになることなのです。体感した言葉には物凄い言霊エネルギーが発揮されるのです。MMQCの一つのカタチであります。

ワンポイント・アドバイス

業績を外部要因に振られない

私は、営業の方が業績不振の言い訳にお客様や市場の動向の所為にする場合、強く戒めています。内部要因それも自ら出来ることに触れないでは、状況を打開できる訳がありません。当社のMMQCは、こんな場面こそ真価を発揮します。ご参考にしてください。

