



元氣とタイムリーな情報を提供する

# 五十嵐レポート

発行:「町コン」五十嵐 勉 2018年06月04日 第872号「週刊五十嵐レポート」

## 報告・連絡

経営をはじめするには、どのような商品を、どこの地域の、誰に対して、どのような売り方をするかを決める必要がある。特に小さな会社は、「商品」、「地域」、「業界・客層(誰に)」を明確にすることが大事。これらが決まった後、顧客に商品や有料のサービスを販売する行為が発生する。このとき、顧客と直接接触する場面が出てくる。

経営を効果的に進めるには、顧客と直接接するところの「仕組み」を構築する必要がある。買うかどうかは100%顧客が持っている。顧客対応いかなんでは、繰り返し買ってもらえたり、もう二度と買わなくなることもある。

運送会社A社の話。A社は、配達が終わると、荷主に終わったことをFAXで報告している。荷主から運送代の入金があると、お礼のFAXをする。支払いのときもこちらから入金したことをFAXで報告している。他の運送会社はやっていない。配達が終わっても荷主に報告しない。後日納品書と請求書を送付する。普通の運送会社が全く荷主(顧客)に報告・連絡をしていないので、A社は荷主(顧客)から好かれて、気に入られている。

ヤフオクで物を購入する場合、取引情報連絡 お支払い連絡 発送連絡 受取連絡で取引完了。完了時点で売主・買主が評価を出す。全くお互いがわからない相手でもこの仕組みのお陰で安心して取引ができる。キチンとした対応をしていると評価は上がり、取引の安全度は高まる。逆に評価が悪いと取引をさせてもらえない恐れがある。

一方、大手ビジネス教材・書籍のP社や人間力開発の書籍C社は、FAXで申込をしてもFAXの返事は来ない。届いているかどうか不安に感じるが、後日、ちゃんと購入したものが届く。連絡がなくても大手はいいのかもしれない。

小さな会社は、顧客から信頼度を高めるには、競争相手以上に顧客から、1.好かれること。(好意を感じてもらおう) 2.気に入られること。(好みや望みに合わせる) 3.忘れられないこと。(他に心が移り、意識されないことを防ぐ)

小さな会社は、社内以上に、顧客への「報告」「連絡」が欠かせない。

ちょっと  
気になる出来事

6月1日(金)付、朝日新聞の「天声人語」と「ひと」より。

100年前の1918年6月1日に日本ではじめてベートーベンの交響曲第9番が演奏されたと書かれている。

第一次世界大戦時に、徳島県の収容所にいたドイツ兵捕虜たちが演奏した。徳島県の収容所には、中国・チンタオでの戦いで捕らわれた約1000人が送られた。

収容所では、「捕虜を罪人のように扱ってはいけない」と当時の日本軍は国際法を守るという姿勢を持っていた。捕虜はピクニックに行ったり、地元民と交流するのが許されていた。

収容所の松江豊寿(とよひさ)所長は、明治維新で政府軍に負けた会津藩士の子息。「敗者を敬うことを知っていた」。

年末になるとよく耳にする「第九」にこんなルーツがあったとは。徳のある日本人がいたんですね。



一口メモ  
知識

## 障害を乗り越えるゲーム

人生を、「障害を乗り越えるゲーム」ととらえましょう。ゲームのおもしろさは、勝つことよりも、障害を一つひとつ乗り越える過程にあります。

人生はすでにスタートしています。もう引返せません。どんな人間でも死ぬ。そこがゴールです。

そこに到るまで、さまざまな障害があります。その一つひとつに挑戦して、創意工夫で乗り越える過程が、このゲームの醍醐味なのです。

「ブダの教え一日一話」(PHP研究所/アルボムッレ・スマナサーラ)より

「戦略社長塾東京」小岩校 毎週日曜日・水曜日 午前10時～12時

「戦略社長塾東京」小岩校 土曜隔週(第2・第4) 午後2時～6時

「戦略社長塾東京」銀座校、五反田校、武蔵村山校、豊岡校 開講中。

㈱五十嵐コンサルティングオフィス 〒133-0051東京都江戸川区北小岩6-21-5

03-3659-7703 Fax03-3659-7077 i-daruma@igarashireport.com

