



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 2019年03月04日 第909号「週刊五十嵐レポート」

社長は愕然とした

現在、中小企業にとって人材確保をすることが難しい環境下にある。社長は経営戦略のレベルを上げるとともに従業員教育を独自に行うことが業績を良くする課題になっている。従業員教育の順番は、まず顧客と直接接する所から行うこと。

経営で一番価値の高い知識は、顧客を知ること。

経営で一番価値の高い技能は、顧客から喜ばれることを実行する技能。

教育を進める手順は、1. 顧客(得意先)の仕事内容、決定権者の氏名を覚える。2. 顧客(得意先)の担当者名とその仕事内容を知る。3. 顧客(得意先)に不便や不満、不快を与えないようにする。(ここまでは初級)4. 感謝を態度で示す。(中級)5. 顧客の役に立つことを実行する。(上級)

従業員10人規模の業務用販売会社の話。社長は、社内で営業マン教育を進めていた。今まで顧客管理を営業担当者に任せていた。それを営業担当者一人ひとり、顧客をABCDと格付けをして、上位ランクの顧客について、どういう顧客がいて、どういうモノを買ってもらって、今後どういうモノを買ってもらえる可能性があるか、打ち合わせをした。

その時、社長は愕然とした。顧客がどのような仕事をしているか知らないのである。担当者名は知っているが、その上司の決定権者を知らない。面談していない。社長は、「営業マンは、顧客のことを普通に知っているものと思っていた。(実態は違っていた)。「担当している顧客が何をしているか分かなければ(顧客が困っていることも知らない)、良い提案ができるわけない」。「機会損失はこうして起こっている」。社長は反省した。「ここから教えていかないといけない」。「(社長が思っている)知ってて当たり前が営業担当者はそこまで考えていないで、日々の業務をこなしている」。

社長は痛感した。自社の弱点は、1. 業務規則集(営業マニュアル)がない。2. 実行の仕組み作りと訓練がされていない。

社長は社内教育を見直した。社長の戦略実力を高める道はまだまだ続く。

ちょっと
異なる出来事

2月25日付、日経新聞に「止まらぬ人口東京圏集中」という記事。

人口の東京一極集中が止まらない。2018年の転出入で東京圏1都3県の日本人の人口は13万5600人純増。増加は23年連続、ここ5年で最大。残る43道府県すべてから東京圏に人口が流出している。

つくばエクスプレス沿線で、千葉県柏市、流山市、茨城県つくば市も転入超過数を伸ばした。「マンション価格について若い一次取得者が購入できる価格帯に納まっている」。

一方、東京23区は年少人口の転出超過数が合計6313人。「都心はマンション価格が上昇しており、一次取得者に手が届きにくくなった」。

東京の都心の若年層人口減と高齢化。そして周辺地域の若年層の人口増が現れてきた。これによって、ビジネスも変わってくる。

調剤薬局の大手は、当然人口が増加傾向の街にどんどん進出。(大型病院が進出)。弱者の調剤薬局が同じような地域に進出しても負ける確率が高い。大手が手薄な地域を探し、進出する。まだまだ余地はある。



一口メモ
知識

正当な儲け

儲けるという行為に、

何か人をダメしてとったよううしろめたさを感じる人がいます。しかし、儲かることは決して悪いことではありません。

人の役に立つと、おのずと相手がそれに対して、恩を返します。

それは「布施の法則」ということです。

助けてもらった人が、その相手を助けないということはありません。

儲かるのは、自分がやったことの見返りとして、権利があってもらっていることなのです。

「ブッダの教え一日一話」(PHP研究所/アルボムツレ・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、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

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

