

Raymac press



レイマックプレス

2016年6月号 Vol.94

自分の可能性を求めて(前編)



株式会社イーブレイン
代表取締役 北野克典

憧れた大学に入学し、卒業後は大手企業に就職した。しかしそこでは自分が本当にやりたいことが見つからず、退職。そこから紆余曲折を経て、現在のおもちゃをネット販売するビジネスに行き着いた。自分の可能性を求めて走り続けるイーブレイン社長の北野克典さん。その成長軌道を追った。(インタビュー＝豊田礼人)

—北野社長はおもちゃのネット販売で起業し、事業を成長させている名古屋の経営者として以前から知っていました。なぜ、起業に至り、どうやって競合激しいネット販売の分野でいかに成長してきたかについて、今日はじっくりとお話を聞かせて頂きたいと思いますので、よろしくお願いします！
こちらこそ、よろしくお願いします。

—さて、起業のことを聞く前に、このインタビューではいつも、小さい頃のお話から伺っているのですが、北野さんはどんなお子さんだったんですか？

幼稚園の頃はすごく大人しくて、しかも3月生まれだから、ほかの子と丸1年ぐらい成長度合いが違う。幼稚園ぐらいの子供って、1年の差でコミュニケーション能力とかいろいろな面ですごく違うでしょ？だから、あまり自分のことを前に出せなくて、常に周りの様子を見ながらついていくような子供でした。

—小学生の頃もそんな感じだったんですか？

今月の内容

- 経営者インタビュー
株式会社イーブレイン 代表取締役 北野克典さん
- 経営コラム あなたはどこで事業をするのか？
- ベストセラ―解説 型破りに生きる
- メルマガバックナンバー ●レイマック豊田のひとりごと

そうですね。ただ、ひとつ面白いエピソードがあって。うちは実家が愛知県の豊明市なんですけど、僕が小学校2年生の時に豊明市内に（スーパーマーケットの）ユニーがオープンしたんです。車で10分ぐらい、歩くと1時間ぐらいのところにあつて。そのユニーがオープンした日に母親と一緒に買い物に行つて、レジを出たすぐ横のところで「あなたはここで待っていないさい」と言われたんです。親も「この子は大人しいからほっといてもここにじっとしているだろう」と思ったみたいですね。でも子供なので5分、10分親が来ないと「自分は捨てられたんだ」って勝手に思うんですよ（笑）。それで、行きに車の中から見た道路を思い出しながら自分で歩いて家まで帰ったんです。車で10分ぐらいなので10kmはないとしても、たぶん5km以上はあつたでしょうね。親は「どこに行つたんだろう？」って探し回っていたら、実は自力で家に帰っていたという（笑）。祖母の家が近所にあつたので、とりあえずそこへ行つて。祖母が母親に電話して「ここにいるよ」「一人で歩いて帰ってきたみたいだ

【プロフィール】 きたのかつり 1967年 愛知県生まれ
株式会社イーブレイン 代表取締役
所在地：名古屋市天白区中平1-504
URL：<http://www.rakuten.co.jp/plusmart/>

よ」って言っていました(笑)。

—(笑)お母さんは相当驚かれたでしょうね。でも、実は内面に行動力があつたというか。

いざという時は「親に頼っていてもしょうがない」とか「自分で帰る」という意志が働いたんでしょうね。確かに、内に秘めたものがあつたのかもしれませんが。

—中学生の頃はとうだったんですか？

中学ぐらいから今みたいになってきましたね(笑)。テニス部でも部長をやったり、学級委員や生徒会をやったり。前に出ていくような、活発なタイプでした。きっかけは、小学校の卒業式で、代表で卒業証書をもらったんです。たまたま先生が、こんな僕にも目立たせるような役割を果たさせようと思ったんでしょうね。全然目立っていないのに、僕が選ばれたんです。小学校の卒業式の時にそういうのをやると、中学に入ったら人気者になるんですよ(笑)。でもそれがきっかけで度胸がついて、中学からは一気に前に出るタイプに変わっていきました。僕を選んでくれたのがすごくキレイな女の先生で、ひょっとしたら初恋の人だったかもしれないです(笑)。

—ハハハハ！(笑)ちなみに、成績はどうだったんですか？

自分で言うのも何だけど、中学の時は良かったですね。でも、高校に入ったら勉強しなくなっちゃったんですよ。

—県内の高校に通っていたんですか？

自転車を通える地元の高校です。幼稚園からみんな同じ学校で、それがつまらなかったんですよ。豊明市内には公立高校が1校しかなくて、田舎だから名古屋には出て行かないし、公立高校っていったらみんなそこだったんです。だから幼稚園の時から知ってるやつばかりで高校まで育てきたんで、高校に入ったら疲れちゃって勉強しなくなっちゃったんですよ(笑)。

—(笑)じゃあ何をしていたんですか？

部活をやるわけでもなく。担任の先生と喧嘩になったのがきっかけで、勉強もやる気がなくなっちゃって。担任の先生はプラスバンドの顧問だったんですけど、僕はテニス部を希望していたのに、プラスバンド部の部員が足りなくてコンクールに出られないからという理由で、人数集めのために勝手にプラスバンド部に転籍させられていて。テニス部に行ったら「お前は名簿に載っていないから担任の先生に事情を聞いてくれ」と言われたんです。それで聞いてみたら「ああ、お前は仮入部期間だったから、うちの部に来てもらったんだ」と言われて「え！？どういうことですか！？」ってなって。仮入部期間にバドミントン部かテニス部かで迷っていて決めかねている時に、横からかっさらわれたって感じ(笑)。

—それはひどい(笑)

でも同じように、「俺は剣道部だったのに！」とかって言っている仲間が3人ぐらいいて(笑)。そんな感じでプラスバンド部に入ったので、ほとんど楽譜も読めなくてわからなかったですね。女の先輩が多くてみんな優しくしてくれたんで、そのコミュニティに入っているっていう安心感もあって1年目は行っていました。でも、結局楽器には興味が湧かなかったから、2年目ぐらいから足が遠のいちゃって。勉強もせず普通に家に帰って、友達と遊んでいたような感じで、何の特徴もない高校生活でしたね。

—目標もなく過ぎていったんですか？

目標もなく、あっという間に3年間で過ぎちゃったんですよ。その高校は規則がすごく厳しくて、軍隊のような学校だったんです。髪型もスポーツ刈りにしないといけないし、靴下も白じゃないといけないとか服装もすごくうるさくて、中学校みたいな学校だったんですよ。そういうのにも反発心があつたのかもしれないですね。規則にがんじがらめなのが窮屈になって、学校が終わったらさっさと家に帰って、自由な空間に逃げるというか。

—なるほど。それで、進路はどう考えていたんですか？

高校の途中までは漠然と「大学に行こうかな」というぐらいしかなかったんです。でも高校2年の時に、友達に誘われたのがきっかけで、自転車で旅をするっていうのを始めました。その友達は高校1年生の時からあちこちに行っていて、そいつに誘われて高校2年の春に、東京まで自転車でいったんです。

—え！？ママチャリですか？

いやいや(笑)。プリジストン・ロードマンって言って、プリジストンのサイクリングです。ママチャリじゃない、ちゃんとしたやつですよ(笑)。学校もその自転車で通っていたぐらいなので、もともと自転車は結構好きだったんです。親友に誘われて東京まで行ったのがきっかけで、そこからさらに自転車が好きになって、自転車であちこち行くようになりました。その高2の春に東京へ行った時は、夜



の10時に出発して、翌朝の6時に静岡の浜松に着きました。途中雨に打たれたりするんだけど、どっかの倉庫の裏庭で着替えて、また出発して夕方の4時に富士宮市に着いて。

—寝ずに走っていたんですか？

寝ていないですよ。富士宮市では、山小屋みたいなユースホステルに泊まったんです。昔、馬小屋だったところで、地べたに無理やり二段ベッドが置いてあるっていう（笑）。「全国で一番小さいユースホステル」というのが売りだったらしくて、面白かったんですけどね。1泊1000円だったんですけど、「何これ！？外で寝るの？」っていう感じで（笑）。そこに泊まって次の日に東京に着いて、4、5日ぐらい東京に滞在しました。その時、東京都内を散策していたら、たまたま大学っぽい自由な雰囲気的空間にふっと出たんですね。それで「ここは何だろう？」って思って、そこにあった時計台の写真を記念に撮って、さっさと一周して最後に表札を見たら、早稲田大学って書いてある。すごく自由な雰囲気、みんなベンチで寝そべったりしながら日向ぼっこして。自由な時間が流れるゆったりとしたキャンパスライフが見えてきて、もうそれだけで強烈な印象が頭に焼き付いたんです。すごく規則の厳しい学校生活を送っていただけに、「これが早稲田大学か！」って思ったその時の感動が忘れられなくて。当時は勉強していないから「到底入れっこない」って思って見ていたんです。でも、ただ漠然と「大学に行くんだろうな」って思っていたのが、はっきり「この大学に行きたい」という想いが強くなってきて。

—それくらいすごいインパクトだったんですね。

そうです。で、僕は高校2年まで理系だったんですけど、早稲田が文系中心の大学だって聞いて、高3から文系に切り替えました。先生はびっくりして「せっかく国立の理系クラスにいるのに、前代未聞だぞ！」「今から文系に変わっても勉強が間に合わないぞ！」と言いましたが、でも僕は「いいんです、構わないから変えてください！」と掛け合いました。それでそのクラスに入ったら、男10人、女30人みたいな感じで女の子が多いんですね。だからガラッと高校のイメージが変わって、そこから学校に行くのが楽しくなって（笑）。でも勉強をするのが遅かったんで現役では受からず、浪人して早稲田大学に受かりました。僕が受かったのは社会科学部で、当時は、どうしても早稲田に行きたいやつが入るような「最後の砦」的な学部だったんですよ（笑）。そこになんとか引かかって大学に入ったら、もうめっちゃくちゃ自由。高校時代は抑圧されていたから、大学では弾けちゃって（笑）。

—(笑)一人暮らしですね。

そうそう。だから友達と企画サークルを作ったんです。今でいうクラブみたいなところを50万円ぐらいで貸し切って、60、70万円ぐらいの売り上げが立つんで、1回のイベントで20万円ぐらい儲かっていたんですよ。そのおかげで、



みんなでどっか飲みに行ったりとか、次の企画を考えて投資したりとか。そんなことを大学時代はやっていたかな。

—じゃあ楽しかったんですね。

まあバブルの絶頂期でしたからね。僕の友人も社会学部（社会科学部）のやつがほとんどでした。みんな高校は名門だったけど、ほどよく硬さが抜けて、柔らかいやつばかりだったから、良かったのかもしれない（笑）。

—(笑)なるほど。

虚勢を張ったり、プライド高いやつもいなくて、みんな素だったんですよね。ほんわかした感じだったんですよ。でも早稲田らしさはあって、何でも先んじて取ってくるような行動力はみんな強かったですね。「何が何でも早稲田！」っていう思いで入ってきたやつが多かったから、受験もたぶん何がなんでもあの手この手を尽くして入ってきたような。そういう意味で何というか、妙な連帯感がありましたね。

—その先の就職はどうしようと思っていたんですか？

勢いで4年間過ごしてきたんで、先のことは正直考えてなかったんですよ。だから、大学を卒業する時に、どの業種がいいのかわからなくて。まず社会を覗いてみたいっていうので、選んだのが銀行でした。銀行に入ると色々な業界が見れるんじゃないかなっていう思いもあって。Uターンで地元の都市銀行に入ったんですけど、入ってから会計士の勉強もしていたんですよ。

—え？会社に入ってからですか？

もともとは大学3年生の時から会計士の勉強を少しやっていたんです。サークル活動をしていただけ、3年生の時点で業種も定まらないし、「このままじゃいかんな」「資格ぐらい取っておきたいな」と思って。資格の学校に通っていたんだけど、半年で辞めてまたサークルに戻っちゃって脱落したんですよ（笑）。結局銀行に入ったんだけど、やっぱり会計士もう一回やりたいっていう思いがあって、勉強していました。

—銀行の仕事はどうだったんですか？

銀行の仕事は悪くなかったですよ。支店に配属されて、すぐに「外為研修」っていう研修があって、2ヶ月で東京にまた戻ってきたんですよ。そこは「空中店舗」っていう、普通の店舗ではなく、一般客は相手にしないような法人専門の店舗だったんです。ガラス張りのキレイなビルに入っていて、高級ホテルのラウンジみたいに、ふさふさの絨毯に木目の机があって。研修生なのにそんなところにボンと座らされて、外為（外国為替）の教育を受けていました。

—でも、結局銀行は辞めたんですね。

はい。その時に「自分はどっちかという会社を起こしたいな」と思ったんですよ。銀行でも金融支援っていうことでもいろいろな会社が見られるんだけど、自分はそうではないところで、世の中の役に立ちたいなって思っ。そのためには「自分で会社を起こすより道はないかな」と思い始めていて、その時にふっと、会計士の勉強をすれば会社経営にも役立てそうな気がすると思ったんです。それで思い切って銀行を辞めて勉強を始めたんだけど、受からなくて路頭に迷ったんですよ。

—あら。私と一緒にですね。何回か受けたんですか？

3回受けましたね。会計士を目指している仲間で、5人ぐらい仲のいい友達がいたけど、そのうち受かったのは1人だけで、他の4人は3回とも全部すべって。みんな3回まではやっただけどそこで脱落して、受かったやつは4回目で受かったんです。そいつに、「北野さんももう1回やっておけば良かったのに！」って言われたけど、僕はもう気持ちが続かなかった。勉強ばかりの人間じゃなかったから3年は持たなかったんですよ。それで、会計士の夢から外れて路頭に迷っていたんだけど、就職活動してもブランクがあるから大手企業には戻れない。それで、「ベンチャー企業みたいなところで就職したら、自分で将来会社を立ち上げるヒントを得られないかな」って思っ。雑誌にたまたま載っていた、プライダル系のベンチャー企業に就職しました。

—その会社ではどんなことをやっていたんですか？

結婚式の披露宴に、新郎新婦そっくりさんの人形をプレゼントするっていう企画をしていました。他には、大手外資系フィルムメーカーと組んで結婚式や新婚旅行で使う写真のフィルムを無料で配っていましたね。式場の名前では一っと配る代わりに、現像はその式場でしてもらおうというものです。当時の一般のプリント現像代の3倍近い料金設定でしたが、最高級の印画紙を使用した写真サービスを提供していました。その代わりに、高級印画紙って分厚くて色落ちもしないんです。フィルムを使いきれなかったら1本500円で買い取っていたんですが、そうするとみんな欲張って撮るんですよ。24枚撮りをだいたい20、30本っていう人が多かったけど、1人で80本とか100本使う人もいたりして。

—すごい数ですね。

すごく収益性も高くてヒットしていて、そのビジネスモデルが雑誌に載ったりもしていました。当時の競合相手が、あの招き猫のキャラクターで有名な某店だったんですけど、こちらが外資系フィルムで向こうは国産フィルム。ほぼ同時期に向こうはフランチャイズで一気に展開し始めて、結果は見ての通り向こうが勝ちました。その会社では経営者側にまわって執行役員まで務めさせてもらったんですけど、とにかくそこで起業家の現実というか仕掛けを見て、「これだったら自分もいけるんじゃないか」っていう感触は掴んでいましたね。でも何がやりたいかっていうネタがその当時まだ浮かばなくて。その会社には28歳で入って、30歳になるまでに「自分で会社を起こしたい」っていう欲求があったけど、結局思い浮かばないまま30歳がきてしまいました。

—それでどうしたんですか？

次は、環境系の商社に入ったんですよ。「緑化資材」と呼ばれる堆肥や土を作ったり、公園一式を作るための資材を提供するような、メーカー機能と商社機能を併せ持った専門商社だったんです。例えば行政（地方）が公園を作る時に、造園業者や土木業者が入札をして、仕事を請け負った会社が資材を購入しますよね。その商社は、そういった公園を作るための土や木から、日陰を作るパーゴラやトイレ、遊具まで、全ての資材を提供している会社で。2000年ぐらいの当時は環境ビジネスが話題になっていて、「これからは環境がいけるんじゃないか」って漠然と思っ。その会社でたまたま新規事業の人材を募集していたんです。プライダル・ベンチャーはマーケット規模が小さかったのもっとでかいスケールでやれるような仕事があるんじゃないかって思っ。環境業界の右も左もわからない中採用されて、「新規で環境ビジネスを立ち上げてくれ」と言われ、「君みたいに業界に染まっていない人間の方が、斬新なアイデアが出てくるんじゃないか」っていう話になったんです。（つづく）

今回はここまでです。次号で北野さんの起業への経緯について詳しく聞いています。どうぞ楽しみに。（豊田）





豊田礼人(とよたあやと)
レイマック・コンサルティング代表
「クライアントの成功が私の成功
である」がモットー。

あなたはどこで事業をするのか？

■あなたは「どこで」事業をするのか

どこでどんな事業をやるか。それによって、どれくらい儲かるかどうかはある程度決まっています。世の中に公表されている各業界ごとの経営数値を見比べれば、営業利益率が高い業種と低い業種の差は歴然として存在します。ですので、もしあなたが起業しようと考えているのであれば、自分がやり始めようとしている業種がそもそもどれくらい儲かる(利益が出る)業種なのかについて調べてみることは価値があります。

例えば、カフェをやりたいという人は多いですが、そもそもカフェという業種は儲かる業種なのか、営業利益率というどれくらいの数値なのか、について知っておく必要があります。カフェをやると決めた時点で、どれくらいの利益が得られるのかはある程度決まっているからです。ちなみに中小企業診断協会が発行している『中小企業実態基本調査に基づく中小企業の財務指標(平成25年調査)』によると、「飲食店」の営業利益率は0.3%で、全業種平均の2.1%とは大きな差があります。これは、仮に1000万円の売上があった時に、全業種平均では21万円の営業利益が残るのに対し、「飲食店」は3万円しか残らないということです。特に小規模の飲食店に限ってみてみると同指標は▲2.0%とマイナスになっており、これは1000万円の売上げの時20万円の赤字が出ると言うことで、さらに厳しい状況が見て取れます。あくまで平均値ですが、これを見る限り、飲食業をやって儲けるためにはそれなりの覚悟が必要だと言えそうです。

■稀有な成功事例に惑わされないこと

「自分がやれば絶対にうまくいく」「新たなコンセプトだから今までの指標では計れない」と楽観的に考えて事業をやり始める人は多いですが、世の中に公表されている数値を見た上で冷静に判断する姿勢は、経営者として重要です。その業界での収益構造というのはある程度決まっています。そこに参入するということは同じような収益構造のもとでビジネスを行うことを強られるということです。そうなるとおのずと得られる利益というのは同じようなレベルのものになる可能性が高いということになります。その構造を越えてより高い収益性を実現するのは相当なイノベーションが必要になります。

飲食店の場合でいうと、立地は文字通り「どこで」を表



すものであり、その良し悪しは事業の成功を大きく左右します。立地が悪い場所で店舗ビジネスを行うことは、それを決断した時点で「儲からない世界」に突入することが決定してしまうと言っても過言ではないほど、危険なことだと思います。

時々、立地が非常に悪く人通りがほとんどない場所で大成功している飲食店がテレビで紹介されることがあります。そういう店のオーナーはほぼすべて全員が「お客様のニーズをつかみさえすれば、立地の良し悪しなんて業績に一切関係ない」と言います。確かにそうかもしれません、我々凡人はこういう例は非常に稀なケースだと思った方が良いでしょう。こういう店のオーナーはそれまでにいくつもの失敗を経験し、その過程で身に着けてきた経験や知恵を持っているからこそ、悪条件を吹き飛ばすほど魅力的なお店に仕立て上げることが出来ているのだと思います。にもかかわらず、経験の少ない状態の人が表面的な成功だけを見て、「やはり、良い商品やサービスを作ればお客様は来る。立地なんて関係ない」というミスジャッジをして、悪立地に店出し、失敗してしまうことというのはよくあるのです。例えば、定年後の元サラリーマンの人が、多少の修行をただけで、立地が悪い住宅街の中でそば屋を開業してしまうようなケースなどです。

どこでビジネスを行うのかを決断することは、将来の収入を決める重要な意思決定です。「どこで」というのは店舗ビジネスのように物理的な場所そのもののことでもあるし、どんな業界のどんな位置でビジネスを行うのか、ということも指してもいます。製造業なのか小売業なのかサービス業なのか、美容関連なのか教育関連なのか生活関連なのか、BtoCなのかBtoBなのか。どこに立ってビジネスをす

するのかを決めることは将来の収益を決定づける、非常に重要な意思決定になります。

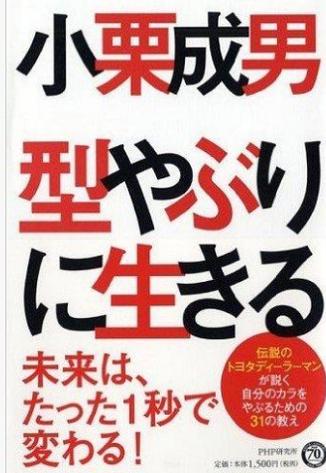
■誰でも成功できるところで、努力する

どこでビジネスをやると儲けを出しやすいかという問いに答えるとすれば、お客様のニーズがあり（つまり市場があるということ）、かつ、競合するライバルが少ないところに立ってビジネスをすべきだ、ということになります。ライバルが少ないということは、ある程度こちらの希望する価格でモノやサービスを売ることができます。ライバルが多いと、顧客の奪い合いと価格競争が激しくなり、利益が出なくなります。だから、ライバルが誰もやっていない画期的な商品やサービスだから絶対に儲かるはずだ、と意気込む起業家や経営者ができます。しかし、自分が売ろうとする商品やサービスを欲しがっている人がいるかどうかという市場調査をせずにビジネスを始めてしまうと、「確かにライバルはいないが、お客もいなかった！」とい

うことになりかねません。このあたりが商売の難しいところですよ。

「今でしょ！」のセリフでテレビで人気者になった塾講師の林修先生は、塾講師になろうと思ったとき、どの教科の先生になるかを戦略的に決めたそうです。受験対策で英語や数学は花形教科です。生徒からのニーズも高いし、ライバルとなる塾講師もたくさんいる。ここに参入すると競争環境が激しすぎて他から抜き出た存在になるのは難しそうです。そこで、受験科目として生徒からのニーズはそこそこだが、ライバル講師が少ない「現国」を選んだのだそうです。この分野で努力を積み重ね、人気講師となり、現在はテレビ番組にバンバン呼ばれる人気講師へと登りつめたのだそうです。

ニーズがあり、かつライバルが少ないところでビジネスをすることが重要です。つまり、誰がやっても成功するところで、思いっきり努力し続けることが、他から抜き出すためには必要です。ここに、儲けの大きなポイントがあると思います。📌



あなたの読書時間を大幅短縮 **ベストセラー1分解説**

巷で話題のベストセラーをレマック豊田が読み、その要点をズバツとお伝えします

『型破りに生きる』 小栗成男著 **■オススメ度★★★★**

ポイント1 **気にしないというのは、自分を信じること**

つまりそれは、自分という人間の生き方に責任を持てるのは自分だけ、自分の主は自分なんだと腹をくくれるようになること。自信がついて信念が持てるようになると、人の言うことに一喜一憂しなくなる。成長しようと頑張るプロセスの中で、自分を信じ、自信を持つ思考回路を身に着けることができる

ポイント2 **作成した資料・書類には必ず時間を明記する**

今はスピードの時代。その日のうちに状況が二転三転することもある。状況が変われば判断も変わる。その意味で、書類や資料が日にちだけでなく時間まで書かれていることが重要である。また時間を書き込むことで、時間意識を高めることにもつながる。

ポイント3 **みんな「人を元気にする素」を自分の中に持っている**

自分がどうあることが人を元気にするのか、何をしたら人を喜ばせることができるのか、を考えることが自分の夢や目標の根底にあると良い。人のためを考えて力を尽くせると、充実感が大きい。毎日、必ず誰かを元気にすることを心掛けると良い。

豊田の結論

名古屋JRタカシマヤ三省堂書店のビジネス部門で1位。著者はネットヨタ名古屋株式会社および株式会社トヨタレンタリース名古屋の代表取締役社長。創業家出身。自動車販売の営業マンとしてどのように仕事を行ってきたかを語っている。また経営者のかたわら、オペラ歌手としても活動するなど、「型破り」な行動で耳目を集めている人でもある。明るく、元気に、笑顔で、かつ常識にとらわれることなく、一生懸命やれば、仕事はうまくいく！という考え方を過去の自分の体験や現在やっていることの事例を紹介しながら語っている。営業面での細かいノウハウ部分は参考になる。

- ★★★★★ 読まないで損をする
- ★★★★★ 読み応えたっぷり、お薦め
- ★★★★ 読み応えあり
- ★★★ 価格の価値はあり
- ★ 人気作だがピンとこなかった



メルマガ
バックナンバー

連続550週間以上、毎週金曜日に発行しているメールマガジン「愛される会社の法則」のバックナンバーから、特に好評だったものをピックアップしてお届けします。

顧客満足行動の習慣化

(2015年8月28日発行第541号)

■ お客様が満足するポイント

もし、あなたの会社（店）が成功しているとしたら、それはお客様を満足させているからだと思います。お客様が満足していれば、リピートしてくれるし、知り合いを紹介してくれるし、口コミしてくれるでしょう。だから業績が伸び、安定する。

逆に、今ひとつ事業がうまくいっていないとしたら、お客様が満足していない可能性を探ってみる必要があります。これは、事業を発展させるためにとても重要なポイントなので、客観的に、そして冷徹に、目をそらさず、自分の会社の商品やサービスを振り返ってみて欲しい。

うちの商品は絶対にイイと思ひ込み、顧客の声に耳を傾けることを拒んでいると（つまり高慢になっていると）、業績は間違いなく停滞していきます。

■ 顧客満足行動の習慣化

では、あなたの会社のお客様満足ポイントは何か？それはどんな「価値」なのか？会社として、その価値を理解しているか。そして、それを組織の中に落とし込み、関係者すべてがその価値を顧客に提供できているか？会社として、組織として、その価値を確実にお客様に提供するべく、方向性を統一すること。

そして、顧客満足のための価値を提供する行動を習慣化すること、つまり「顧客満足行動の習慣化」がとても重要になります。

■ 解体会社の顧客満足行動とは？

ある解体業者の社長とミーティングをしました。この会社さんのお仕事は、古くなったビルや空き家などを解体し、更地にすることです。この会社のお客様の顧客満足ポイントは、手際よく解体作業を済ませることは当然なんですが、加えて、作業の前後に、物件の近隣の住民や会社に、きちんとあいさつ回りをする、なんです。

建物を解体するとなると、騒音や粉じんが舞う等の問題が起こります。これに対して事前に近隣住民等に「ご迷惑をおかけします」と伝えに行き、事後に「ご迷惑をおかけしました」とあいさつに行く。これをきっちりときめ細やかに実施することが、顧客満足ポイントになっていたんです。この行動を、会社全体として習慣化することで、常に顧客満足度を高められるのだそうです。実際に、この丁寧さが近隣住民を通じてお客様に伝わり、次の仕事につながるということがよく起こるのだそうです。

顧客満足行動を明らかにし、全社員が習慣化することで、会社は確実に強くなっていくのです。

■ 自分レベルの視点で

自分レベルではいかがでしょうか？

あなたは、あなたのお客様を満足させるポイントを理解していますか？あなたが選ばれ続けている理由は、そこにあります。そしてそれを行動に落とし込み、習慣化していますか？意識しなくても、自然にできてしまうくらいに。さらに、それをさらに高いレベルで実施できるように、トレーニングしていますか？

お客様が、心酔し、興奮し、熱狂してしまうくらいまで高く。

顧客満足行動を習慣化する。

僕も頑張ります。ぜひ、あなたも。応援しています。🙏



無料メルマガ「愛される会社の法則」は毎週金曜日の朝8時に配信しています。配信希望の方はレイマックのホームページから配信の申し込みをしてください。



レイマック豊田のひとりごと..

レイマック・コンサルティングの豊田礼人が(たぶん)役に立つと思われることを勝手に取り上げ、勝手にぶつぶつ、つぶやきます。

今月のトピック

誠実に仕事をする

先日、高齢の経営者が相談にきました。

長年会社経営をしてきて、儲かった時期もあった。しかし人生も終盤に差し掛かった今、経営が上手くいかなくなって困っている、と。

従業員はいない。自分一人だけ。大きな商売をしているわけではない。

毎月赤字体質になり、老後に向けて貯めていた貯金を切り崩し、底をついた。いよいよ来月の家賃が払えなくなるところまで追い込まれ、やむなく相談に来たのです。

話を聞いて、現在のビジネスを立て直すことも難しそう。ネットを使ったり、人を雇ったり、新しいアイデアをカタチにしたり、そういうことも年齢的に不可能。それは本人も分かっている。

その上で相談したいことは、「何か、手っ取り早く、簡単に、儲かるビジネスを教えて欲しい」ということ。

50年以上ビジネスをしてきた人であれば、この世にそんなうまい話はないことぐらいわかるはず。

本人も、そんなことわかっているけど、追い込まれてそういう発想になってしまったのか、あるいは、そういう発想で今まで仕事をしてきたから、最後の最後に追い込まれてしまったのか。

「日々、誠実な仕事の積み重ね」

これに勝る儲けの方法は無いんじゃないかな、と年輪を刻んだその顔を見ながら思いました。

【愛される会社プロジェクト セミナーのお知らせ】

41回目となるセミナーは、中小企業が売上を伸ばしていくために考えなくてはいけないことについてお話し致します。

「中小企業がモノを売るために考えなければならない大切なこと」セミナー

日時: 2016年8月23日(火) 19:00~20:45
場所: ウィンクあいち904会議室 定員: 30名
料金: 3000円 愛P会員は割引または無料 講師: レイマック 代表 豊田礼人

【友割】お友達をお誘い頂きますと、本人様・お友達様とも1000円割引いたします。但し初参加の方のみ。



定期購読をご希望の方は、愛される会社プロジェクトにご入会ください。詳細は当方のHP(レイマックで検索)にアクセスして頂き、ご確認ください。

- A1会員 540円
- A2会員 980円
- B会員 4320円
- C会員 12960円 (すべて月額)

