

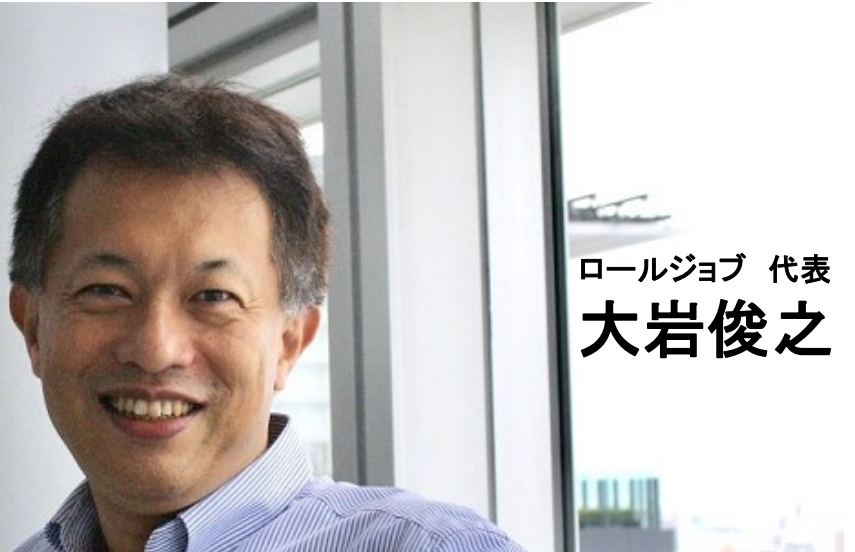
Raymac press



レイマックプレス

2018年7月号 Vol.119

好きなことを 組み合わせ “仕事化” する達人。



ロールジョブ 代表
大岩俊之

霊媒師に「起業せよ」と言われて起業を意識するも踏み出せず、営業の世界でもまれ続ける毎日。その時間こえた「天の声」に従い、一念発起。興味があつた研修講師としてスタートし、徐々に実績を積み上げる。好きな読書について書いた著書が売れて、たちまち人気作家として知られるように。自分の好きなことを追求しながら仕事に結び付けていく「達人」に、起業にまつわるあれこれをインタビューした。(インタビュー＝豊田礼人)

まず、今のお仕事について伺ってもいいですか？

ももとは、読書やマインドマップ、個性心理学といった分野のセミナー講師や、企業の研修で「報連相」やロジカルシンキング、コミュニケーションについての講演をしていました。本当にあらゆるテーマで講師をしていたのですが、最近は営業系に絞り込んでいます。それと、講師養成講座や執筆活動もしています。

幅広いですね。ビジネス書の出版も多数な一方でセミナー講師としても活躍中の大岩さんですが、もともと人前で話すことが得意だったんですか？

いえ。小学校の時は、周りから「大人しい」と言われていました。人見知りで体が細かったので弱いイメージだったと思います。運動神経もあまり良くなくて。中学1年生の時は剣道部、2年生の時は野球部、3年生の時はハンドボール部に誘われて入ったのですが、どれもすぐに辞めてしまいました(笑)。勉強は、「いい大学に入らないといい会社

には入れない」と毎日のように囁く母親に洗脳されて、中2からは名古屋大学へ行こうと思っていました。近所に中部電力に勤めていらっしゃる方がいて、その方は高卒なのに40歳をすぎたら年収が1000万円ぐらいあるというすごい時代でした。だから小学校の文集には「中部電力に入りたい」と書いていたんですよ。

ふふふ。小学生から安定志向で(笑)。相当お母様の洗脳がすごかったのですね。

そうですね。中学の時はわりと勉強を頑張っていて、普段あまり口をきかない父親に「学年で20番以内の成績を取ったら好きなものを買ってやる」と言われたので9番を取ったんです。そしたら父が飛びあがって喜んで「お前どうしたんだ!？」「もう一回取ったら本当に買ってやる」と言われました。約束が違いますよね(笑)。で、もう一回頑張って次は12番を取り、オリンパスの一眼レフを買ってもらいました。その勢いで中3の受験時は成績優秀だったのですが、担任の先生が初めて中3を受け持つ人で、自分の生徒が受験で落ちるとボーナスが下がることを気にするあまり、安全なところしか受けさせてくれないんです(笑)。母親も長いものに巻かれるタイプなので「やめなさい」と言い出してしまっ、3ランクぐらい下げさせられました。

今月の内容

- 経営者インタビュー
ロール・ジョブ 代表 大岩俊之さん
- 経営コラム「農業型」がうまくいく
- 書籍解説『世界最先端のマーケティング』
- メルマガバックナンバー ●レイマック豊田のひとりごと

-大人の事情ですね(笑)。高校では主に何をしていたんですか？

まず、その頃テレビで『スクール・ウォーズ』が流行っていたので、ラグビー部に入りました(笑)。体がでかい人ばかりの中で僕も頑張っていたのですが、2年生になってからは、女の子を追いかけてディスコ通いです(笑)。そしたら成績も一気に落ちて。僕はもともと数学や物理が好きだったのですが、なぜか心理学を勉強したくなってしまう、親に大学は「心理学部に行きたい」と言ったんです。すると母に「文系だと就職先がないでしょう！いい加減にしろさい！」とまたブロックされて、泣く泣く理系コースに進みました。でも現役ではうまくいかず、一浪して関西の私立を狙いつつ国立も視野に入れていたのですが、勉強する科目が多すぎて集中できず、結局成績が伸び悩んで危うく二浪しかけました。しぶしぶ受けた滑り止めの大学の2次試験で受かったの、そこに入ったという感じです。

-なるほど。大学生活はどんな感じだったんですか？

強烈なエピソードがあります。大学に入学したての頃、当時付き合っていた彼女の自転車がパンクしてしまって、通りがかりのおばさんに助けてもらったのですが、その方に「ちょっと家へ来なさい」と彼女が呼ばれたんです。行ってみると、その夫が霊媒師で(笑)、「あなたの彼氏が気になるから連れて来なさい」と言うらしいんです。それで僕が行くと「君は将来何がしたいのか？」と聞くので、大真面目に「中部電力に就職したいですっ！」と。

-ダハハハ！(笑)。あ、まだ中部電力は生きてたんですね(笑)。そうなんです(笑)。そうしたら霊媒師が「何を言っているんだ？お前の運命は、自分で道を切り開く仕事をするのだ。起業する気はないのか？もったいないぞ！」とされました。それまでは起業の「き」の字も考えていなかったのに、そんなことを言うので、それ以降、急に起業を意識するようになりましたね。

-えー！そんなことを言われたんですね。その霊媒師さん、何か見えたんですね(笑)。

でしょうね(笑)。不思議でしたけど、僕の起業人生の根っこにはこの体験があります。

-人生何があるかわかりませんね(笑)。

ほんとに(笑)。それで大学では合気道部に入ったのですが、あまりにも厳しくて体を壊して辞めて、その後はアルバイトを30種類ぐらいやりました。「起業したい」と思いながら運送会社でバイトをしていたら、他にも起業したい人が結構いて「一緒に何かやろう！」と誘われました。それで、コンパの企画代行や、掃除会社を作って喫茶店から

直接、掃除の仕事を受注したりしていました。もうその頃には「中部電力って何だっけ？」みたいな感じです(笑)。そのほかにも、家具を配達するバイトをやったり、友人と輸入代行の仕事をやろうとして、大げんかして終わったこともあります(笑)。

-なるほど。いわゆる学生起業家ですね。じゃ、結構、稼いでいたのですね。

そうですね。で、卒業する時期になっても当然就職する気はない。親に「就職活動はどうなっているんだ？」と聞かれて「俺は起業するから」と言ったら「何を言っているんだ！起業にはお金がいるだろう。うちにはそんな金はないからさっさと就職しろ！」と言われました。親には逆らえず、しぶしぶIT企業に就職しました。そこでは、JR東海の駅に入っている端末の、システム保守の仕事をしていました。30人ぐらいの中小企業だったので、新卒を採用したのは僕が初めてで、大事にしてくれて、働く環境は良かったです。ただ、2000年問題があったので、当時使っていた端末がなくなると言われていましたし、会社のやり方にも不満があったので、辞めることにしました。

-何年ぐらい勤めたのですか？

2年半ぐらいです。その後は、家電好きだったので、オーディオの後ろについている端子などを作っている会社で営業をしました。ソニー系列の会社と取引していたのですが、家電の全盛期だったので1ヶ月で2億5000万円ぐらい売っていましたね。ただ、僕の前任者がすごくできる営業マンだったので、入社した当初はお客さんからも「前任者はこうだった」「あの人がいたらこうしてくれた」としょっちゅう言われるんですよ。だから、その名前を消したい一心で半年間がむしゃらに頑張りました。予算の大きい仕事だったので、会社からはすぐ辞めると思われていたようですが、トップセールスにまで這い上がりました。でもまた新しいことをしたくなって、今度は半導体の会社に転職しました。



-ふむふむ。営業マンとして開花し始めたんですね。新しい会社でも営業？

そうです。その会社は、韓国メーカーの半導体を扱う商社でしたが、言葉が通じないので日本人のようにスムーズにはいきません。お客さんはデンソーだったのですごく売上があったのに、韓国メーカーは指示したことをやってくれません。書類も英語で出してくるから僕が1日かけて訳すような状況でした。先輩や韓国メーカーの担当者にも嫌がらせを受けて、お客さんにも冷たくされたり、大変でしたね。でも悔しいので一生懸命やったら、状況が好転し、そこからデンソーのカーナビの半導体では、僕がいた会社がシェア1位になりました。

-おおー。すごいですね！じゃあ社内での存在感も増していったんですね？

そのはずなんですけどね（笑）。ただ、僕はお酒が飲めないのですが、社内では飲み会ばかりで、上司とか先輩が「酒が飲めなかったらお前は会社を辞めろ」とか冗談抜きで言うんですよ。こっちは長く勤める気もないから、次の日に辞表を出しました。

-あちゃー（笑）。もう、目まぐるしいですねー。

（笑）。でも会社には引き止められて、しばらくゴチャゴチャしているうちに、会社がその韓国メーカーとの取引をやめたいと言い出したんです。それでうちよりも大きい東証一部上場の商社が業務を引き継ぐことになり、僕もそちらの会社から誘われたのですが、断りました。その間いろいろあって、次もまた大変な会社に転職してしまい、夜中まで働いて残業代もなく、拠点の統廃合で、引越しも余儀なくされてしまうという状況でした。その時期、結構疲れていて、もう一線で働くのが嫌になり、絶対にラクな会社を選ぼうと思って、今度はある電子部品の会社に入りました。そこでの仕事は、今まで僕がやっていた10分の1ぐらいのスピードでいいし、5時には仕事が終わるので居心地は良かったのですが、ぬるま湯過ぎました。そのくせ「お前は新入社員のくせに威張るな」とか言われて、社内ではバトルしていましたね。仕事はきっちりやって、新規でかなり販路を開拓しました。

-うーむ。大岩さん、激しく転職しますね。でも転職する先々で、かなりもまれ、鍛えられたんですね。ところで、起業はどうなったんですか？

できずに悶々としていました。電子部品の会社を辞める時、次こそは独立しようと思い、「家電アドバイザー」という事業を構想したのですが、稼げる事業プランが描けません。それでもとにかく家電が好きだったので、とりあえず家電量販店と取引をしているパソコンメーカーに派遣で入社し



ました。その後、正社員として登用された矢先に他の会社に吸収合併されて、親会社の年配の営業マン20人が僕の部下になってしまったんです。パソコンの「パ」の字も知らない60歳前後の人ばかりを僕が全てフォローしていたら時間が足りなくて、土日にも働いていました。あまりの忙しさに体調を崩して会社を休んだのですが、その間に会社内の環境がひっくり返って、休み明けに「君の働き場所はない」と突然言われて、辞めることになりました。

-もう、ジェットコースターですね（笑）。

ははは（笑）。それでまたハローワークに行ったのですが、その時ついに「お前はそのまま一生をすごす気か？このままだと人生が惨めになるぞ！」という天の声が聞こえてきたんです。僕はその場で離職票をビリビリ破いてゴミ箱に捨て、その足で税務署に開業届を出しに行きました。仕事もゼロの状態なのに、起業した「形」だけ欲しくて。

-おおー！ついに。それから？

どうしようかなと考えた時に、セミナー講師になりたいと思いました。起業する前から「速読」を習っていて、フトリディングやマインドマップの講師が輝いて見えたんですよ。マインドマップの先生からも「大岩さんはこれだけ本を読んでいるのだから、もっと人に教えてあげなよ」と言われて、セミナーや勉強会を始めました。それと同時に、さんざん転職して苦しんできたので、キャリアカウンセラーの資格を取りました。たまたま一緒に勉強していた人たちの中に大学職員の方がいたので「独立するので仕事をください！」とお願いしたら「小論文の講座を教えてください」と言われて、やらせてもらうことになりました。その後、大学でキャリアカウンセリングの仕事もいただき、今でも続けています。それと、自分で速読やコーチング、マインドマップなどのセミナーを開催していたら、ある日

僕のホームページを経由して出版社からいきなり「1冊の本にしてくれないか」というオファーがあって執筆したら、たまたま売れたんです。

-おおー、向こうからオファーがあって？

そうなんです。これも偶然なのですが、独立する前に出版セミナーにも通っていて、僕がその時に出した企画を、WEB上で公開していたんです。それが有名出版社の方の目に留まったようです。処女作が結構売れたので、2冊目3冊目とどんどん出せました。その後は、企業の新入社員の研修などをやらせていただき、実績を積みました。そうこうするうちに、ある人に「大岩さんって自己紹介の時にいつも営業の話をするけど、なんで営業研修はやらないの？」と言われたのをきっかけに営業研修のプログラムを作りました。僕は自分の経験をもとに事実を伝えているので、評判がよくて仕事が一気に増えました。また、講師の実績も増えたので、「講師養成セミナー」も始めました。順調に仕事がどんどん増えていったので3年ぐらい前は本当に忙しかったです。でも体がボロボロになってしまって、仕事でミスも続いてきたので、今は思い切って仕事を減らしているところです。

-なるほど。本を次々に出版するとか、めちゃくちゃ勢いありましたよね。さてめまぐるしい仕事人生を送る大岩さんですが、これまで一番大きな挫折を感じたのはいつですか？

挫折ですか・・・もうたくさんありますけど、研修の仕事始めた頃に、1年間のプロジェクトを請け負ったときですかね。研修エージェントが仲介している仕事なので、僕の講義をエージェントの人が後ろで見ていて、毎回ダメ出しをしてくるんです。プロット（カリキュラム）はすでに決まっているのですが、一字一句自分の言葉に直して提出し、今日は受講者の誰を当てるのか、どのタイミングで何をするかなどすべてを決めなくてはいけなくて、苦しみましたね。セミナー講師の世界ではちやほやされてきた頃なのに、研修をやる度に文句を言われるので、「辞めたいです」と言ったら「研修講師は人からフィードバックを受けて直すのが仕事だから、それが嫌ならこの業界から消えろ」みたいなことを言われて、それが悔しくて必死に頑張りました。研修ってやることは決まっていて、それ通りにやってくれというケースが結構あるんですよ。でも僕の場合、人に言われたことをそのままやるのが嫌だったんですね。もうひとつ挫折を挙げるとしたら、初めて営業をやった時に「前の担当者はこうしたのに」と半年ぐらい言われ続けた時ですね。この2つは本当に辛かったけど頑張ったので、今は営業の講師の仕事が定着しているのかなという気がしています。

-いやー。やはり逃げないことが大事なんですね。さて大岩さんは今後、事業をどうしていく計画ですか？

僕は家電やエレクトロニクスの進化が大好きで、電子部品の会社にいた時もソニーさんの開発を直に見られたことがたまたま楽しかったんです。家電ブームが停滞している時期もありましたが、ついにAIの時代が来ました。これからは「IoT」という、モノとインターネットがつながる時代になります。そうするとAIも一気に進化していくので、人がいない時代に突入してくると思います。車もEV（電気自動車）になり、自動運転になり、家のモノが全部インターネットにつながってAIが学習すると、完全なエレクトロニクスの世界になるわけですよ。大学でも人工知能を専攻していたので「ついに僕の時代がきた！」と思っています（笑）。

-そうすると、大岩さんの仕事はどうなるんですか？

営業と講師養成の仕事を中心にやっているので、家電では僕の出番はないかなと思っていたのですが、先日家電のテレビ番組に出演させていただいて、自分の中で火が付きしました（笑）。「やっぱりこの仕事が好きだな！僕はなんでこの楽しさを忘れていたんだろう？」と思って本屋に行ったら、AIやIoT、EV、5Gとかの本がたくさんあるわけです。「これはたまらん！」と思ってさっきもEVの本を買いました（笑）。最近では、営業の講演会でもこうしたエレクトロニクスの進化を絡めたテーマで話しています。あと2年ぐらいで一気にIoTが加速すると思うので、その基礎知識を世の中の人に教えていきたいですね。

-やはり、家電とエレクトロニクスが好きなんですね。それと読書術、営業など、自分の興味があることを組み合わせる事業にしていこうところが大岩さんの面白いところですね。今日はとても参考になるお話をたくさん聞かせて頂きました。ありがとうございました。

こちらこそ、楽しかったです。ありがとうございました。



出版された人気著書の数々

【プロフィール】

ロール・ジョブ 代表 大岩俊之
1971年愛知県生まれ
所在地：愛知県小牧市舟津1030
WEBサイト <http://role-job.com/>

「農業型」がうまくいく



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。

■ガツンと大金を稼ぐ方法？

以前、ある会社で社員向けの研修をやらせて頂いた時のことです。それは目標管理に関する研修だったため、参加者の人生の目標と計画について、一人ずつ発表してもらうことにしました。人生の目標と計画を明確にしたうえで、現在携わっている仕事上の目標と計画を考えてみようという試みです。

すると、驚いたことに、参加者の3分の1くらいの人が、「若いうちにガツンと稼いで、早くセミリタイア生活に入りたい」と発表したのです。その裏には、もう、今のサラリーマンの仕事は嫌なので、何かで大きく稼いで（ここは漠然としている）、早くこの仕事から離れて楽な生活に入りたい、という思いがあるのです。

「短期でガツンと大金を稼ぐ」などという都合の良いことは現実的ではありません。しかも、何をやるかも漠然としていて、実際に今にも行動を起こしていないとなると、さらに現実的ではなく、宝くじに当たることを期待するくらいしかありません。もちろんその実現可能性は限りなく低いと言わざるを得ません。

コツコツとやるのは嫌で、短期でガツンと稼ぐことを夢見る。その割に何も行動していないという現実。こういうマインドで仕事をしていると、満足した仕事人生を送ることはできないでしょう。（ただ、「ガツンとやってやろう」という気概をもっていることは素晴らしいと思います）

■日本人に合っている「コツコツ流」

これから日本の社会はどんどん高齢化していきます。年をとっても働き続けられないといけな環境に置かれる人は多いだろうし、そうでなくても健康寿命が延び、やりがいを持って長く働き続けたいと思う人は増えていくでしょう。

年を重ねると体力は落ちてきます。体力が落ちてきても、安定して稼ぎ続けるためには狩猟民族的に獲物を追いかけてまわすよりも、農耕民族的に、コツコツと毎日を積み重ね

るやり方のほうが、成果が出やすくなります。加えて、もともと日本人にとっては狩猟的なやり方よりも農業的なやり方の方が向いているという民族特性的な面もあります。

人間というのは、仕事のやり方や生き方のベースとなる「考え方」を急に変えることはできません。短期的な成功を追い求め続けてきた人が、急に考え方を換え、仕事のやり方や生き方を「コツコツ流」に切り替えることは難しい。これからも続く人生を、最後までやりがいを持って働き、生き生きした活力あふれるものにするためには、今からライフスタイルを「コツコツ流」にシフトしていくことが大切だと私は考えます。もしくはコツコツ流のライフスタイルを現在のスタイルに少しずつ入れていくことが良いと思います。

■自然界のルール

農場の法則というものがあります。これは、作物を育て果実を实らせるためには、自然のルールに従わなければならない、というものです。

作物を収穫するためには、まず土を耕し、土壌を整えることから始まり、種をまき、水分や養分を与え続けることで芽が出ます。さらに必要な水分や養分を欠かさないようにしたり、必要な日光が当たるようにし、さらに雑草や害虫の除去などを通じて環境を整え、成長させます。そしてようやく実がなり、「収穫」にこぎつけることができます。収穫すれば終わりではありません。来季もまた良い果実を得るために、収穫が終わった後は、農場をよりよい状態に維持しておく必要があります。

この、種まき～水分と養分の提供～収穫～来季に向けての環境整備、というプロセスのどこか一つで欠けても、農場は成り立ちません。早く果実が欲しいがために、何かをすっ飛ばしてしまえば、バランスを大きく崩してしまいます。「手っ取り早く結果だけほしい」というのは自然界においては成り立たないのです。

■ビジネス界での自然の法則

私たちが身を置くビジネスの世界でも、この農場の法則

は随所で当てはまります。例えば、集客のためにホームページ（HP）を作ったとして、開設後にすぐに販売に結びつくものではありません。SEO対策を施し、キーワードを設定し、HP内の情報を充実化させ、その他ブログやSNS等で継続的な情報発信を続けることで徐々にHPへのアクセスを増やしていきます。

HPの開設という「種まき」によって「潜在顧客」が集まり、彼らに対して継続的な情報発信という「水分と養分」を加え続けることでやがて芽が出て、「見込み客」へと成長します。さらに、水分と養分で「買う気になった」見込み客は購買（または契約）し、晴れて「顧客」となります。その後、アフタフォローという「次に向けての環境整備」をしっかりとやることで、顧客は「リピーター」となり、さらに強い愛顧を得ることができれば「ファン」へと進化し、自ら情報発信をしてくれます。

このファンが発する情報という「水分・養分」は、会社自らが発するそれよりも強く効き目の高い「スペシャル栄養素」となり、潜在顧客や見込み客にを次のステップに押し上げる大きな力となります。

また、ビジネスを置いて重要な「信用」も農業的な積み重ねがあって初めて生まれるものです。信用はAとBとを混ぜ合わせて機械でガチャンとやるとCができる、というような工業的なものではありません。コツコツと毎日を積み重ね、地味なことを愚直に繰り返した先に自然に生まれるものです。ですので、一朝一夕に作ることはできないこの「信用」というものも、農場の法則というルールの下にあるのです。



あなたの読書時間を大幅短縮 気になった本を1分解説

レイマック豊田が気になった本を読み、その要点をズバットお伝えします

『世界最先端のマーケティング』 奥谷孝司 他著

■オススメ度 ★★★★★

ポイント1

チャネルシフトが起きている

オンライン企業（いわゆるネット専業企業）がオフライン（リアル店舗）を出店したり、リアル店舗を展開する従来のオフライン企業が、オンライン上でネットショップを作って販売を開始したりしている。これからはこういう事例が頻繁に起こり、オンラインとオフラインを組み合わせることで顧客にとって「最適解」を生み出した企業が生き残る。

ポイント2

売ってから始まる

従来のオフライン店舗では、来店客に売ってしまえば基本的にはそれで終わりだった。店頭では「いつ何がどれだけ売れたか？」は把握できるが、「誰が買ったのか？」までは把握できなかった。オンライン上で「顧客データ」を提供してくれたお客がオフラインの店舗で購買すると「誰が」が把握でき、買った後も使用段階まで追跡してサポートできるようになる。

ポイント3

目指すは「より良い購買体験」

リアル店舗を運営するオフライン企業は、オンライン企業がオフラインに進出してくることを警戒し、負けじと自らオンラインショップを開設したりしている。健全な競争は必要だが、重要なことは顧客が気持ちよく購買活動ができることである。オンラインで買うかオフラインで買うかはその状況によって顧客が決めることであり、どちらが優れているかを競い合うものではなく、補完し合うものである。

アマゾンが「アマゾンブックス」や「アマゾンゴー」などのリアル店舗を出していることなどを例に、オンラインとオフラインを消費者がどのように行き来しながら購買活動をしているかを紐解いている。オンライン企業はオフラインに、オフライン企業はオンラインへと進出し、顧客に最適な購買体験を提供するべく「チャネルシフト」することの重要性を説いている。有名企業やベンチャーで成功しているチャネルシフト例も新鮮な驚きを持って読めた。全体的に分かりやすく書かれていて、参考になるべき部分もたくさんある。但し、事例はたくさん紹介されているものの理論体系としてはやや整理しきれておらず、腹落ちしない部分があったのは残念。「で、どうする？」のヒントも少なく行動につなげにくいと感じた。

豊田の結論

- ★★★★★ 読まないと損をする
- ★★★★★ 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
- ★ 人気がピンとこなかった



メルマガ
バックナンバー

連続660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。

仕事レベルの3ステップ

(2017年1月20日発行第614号)

■仕事の3段階

お客様と仕事をするとき、そのレベルには3段階あるんじゃないかな、と。まず第1レベルは、お客様から要求されたことを理解し、確実に実施すること。

たとえば、お客様から3つのことを要求されたり質問されたりした場合、その一つずつに対し、丁寧に対応することです。つまり、言われたことを漏らさず確実にやる。ものすごくシンプルですが、まずはこれが徹底できているか。

3つ要求したのにもかかわらず、2つしか答えが返ってこないという場面に、あなたもよく出くわすのではないでしようか。

■質問力を上げる

第2レベルは、質問によって、顧客が求めていることを引き出し、それに対処したり解決したりすることです。

あるいは質問によって、あいまいな部分を明確にして共有したり、より深く掘り下げた質問をすることで、お客様自身も気づいていなかったことを見つけ出したりすることです。

適切な質問は、お客様とのコミュニケーションを深め、さらにお客様に新たな発見をもたらしたり、思い違いによるミスを防いだりすることができます。質問が上手に出来ると、仕事のレベルがぐっと上がります。

■先回りをする

第3のレベルは、お客様の先回りをすることです。お客様に言われる前に、その要求や欲求を察知し、商品やサービスを提供することです。分かりやすい例で言えば、飲食店でコップの水が減ってきたときに、要求される前にさつと注ぎに行く、ということです。

頼んでいないことを先回りしてやってくれて、かつ、そのことが自分の望んでいたことであったとき、お客様は喜

びます。時には感動します。そしてあなたのファンになります。

この第3レベルの「先回り」をするためには、お客様に関する情報を管理し、お客様をよく観察することが欠かせません。加えて、同業他社の商品レベル・サービスレベルを知ることも重要です。

これを知ることによって、お客様たちが標準的に持っている事前期待の程度を知ることができるからです。お客様と同業他社を知ることによって、ワンランク上のレベルの高い仕事ができるようになります。

■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、3段階のどのレベルで仕事をしているのでしょうか？目指すべきは第3のレベル。お客様の先回りをして感動をもたらしたい。

しかし世の中には、第1レベルも出来ていない会社もたくさんあります。1が出来ていない会社（人）が3を目指してもダメです。先回りする前に、まず「言われたことをやってくれ」と言われてしまいます。

まずはお客様の要求に漏らさず丁寧に応えること。

この基本を徹底した上で、第2、第3へと応用していきましょう。1が出来ていない会社や人は多い。だから1を徹底するだけで、抜きん出ることができます。

その上で2,3が出来るようになったら、すごいことになります。

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。



今月の
トピック

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。

研究開発、してますか？

カルビーの業績を大きく伸ばした松本氏がライザップに入社したと報じられました。

カルビーでの松本氏の功績はいろいろとありますが、その重要な一つは「フルーツグラノーラ」の売上を大きく伸ばしたこと。お菓子会社としてのイメージが強かった同社が、「健康的な朝食」というコンセプトで市場のニーズをつかみ、同商品はカルビーの新たな看板商品となりました。

カルビーをはじめ、大手企業の業績改善の話に触れて思うのは、その立役者にはいつも「ヒット商品」の存在がある、ということです。コストカットとか社員のモチベーションアップだけではなく、未来を担う新たな柱を立てることに成功しているのです。そしてその裏には、ヒット商品を生み出すまでの「研究開発」という地道な努力があります。

大手企業と中小企業の大きな差の一つに、この「研究開発への取り組みの差」があります。誤解を恐れずいえば、中小企業は研究開発にあまり熱心に取り組んでいない。資金力の差もあるとは思いますが、新しいことに挑戦し、研究し、生み出すという姿勢にそもそも差があるように感じます。

企業は規模の大小にかかわらず、自らが活動する分野で何かを追求しているはず。その分野を研究し、より良いものを生み出すために探求していかなければなりません。そこに企業活動をする意味があるし、世の中から期待されている部分でもあります。

「わが社は新たな商品を作るべく研究開発をしているか？」こう自分に問いかけてみてください。現在の研究開発が、未来の自分を助けます。

【レイマッククラブ主催セミナーのお知らせ】

49回目となるセミナーは、中小企業のマネジメントについてお話しします。

「要チェック！中手企業のマネジメント基礎講座」セミナー

日時：2018年8月28日（火） 19:00～20:45

場所：ウインクあいち904会議室 定員：30名

料金：5000円（税込）レイマッククラブ会員は2000円 講師：レイマック 代表 豊田礼人



定期購読をご希望の方は、レイマッククラブにご入会ください。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。

■正会員	2,160円 (月額)
■入会金	5,400円

【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。

 **Raymac**