

| | |
|--|---|
| <h1 style="margin: 0;">元 氣 の 源 通 信</h1> <p style="margin: 0;">人事労務・社会保険等手続き・助成金・給与計算</p> | <p style="margin: 0;">特定社会保険労務士・経営士 深川順次</p> <p style="margin: 0;">福岡市東区香椎4-11-17-201</p> <p style="margin: 0;">TEL 092-661-0552 FAX 092-661-0582</p> |
| <p>(今月の言葉)</p> <ol style="list-style-type: none"> ① お客様との絆(きずな)づくり ② 天使の仕事 ③ 従業員との絆を深める | |

2010年2月号(第91号)

「笑顔とやる気生まれる職場づくり 社員が輝く心の経営」1月20日DOIT!フォーラムに参加しました。福岡では初めて開催されるということで、会場はほぼ満席の400人であふれていました。

今回の講演者はヨリタ歯科クリニックの寄田院長と美容院バグジーの久保社長。ヨリタ歯科は「患者が決めた!いい病院2007年保存版」の近畿・東海版では、歯科部門で第一位の評価を得て、全国から多くの見学者が訪れています。またバグジーの久保社長は、「心の経営」を実践し業績を上げ、いまや全国各地から講演依頼が殺到する経営者です。

だがお二人とも開業後数年間は次々と従業員が辞めていき倒産寸前となったといいます。その苦闘の中で学んだことは、従業員との絆を作ることなしにはお客様との絆をつくることはできないということ、お客様の満足は、従業員の満足度を高めることなしにはできないということです。

今回は、不況下で闘うバグジーを取り上げ、学んで生きたいと思います。

絆を深める

お客様との絆づくり

「デフレ化でもっとも大切なことは、お客様・従業員との絆作りである」(久保社長)

現在約21万件ある美容院の中で、94%は減収減益だそうです。それほどまでに厳しい状況が続いています。それを突破するものは何か。もちろんいろいろとあると思いますが、久保社長は、「お客様・従業員と絆を深めることだ」といいます。

ある社員のお話です。彼は昨年末に忙しい仕事の合間をぬってハンコ作りの教室に通い始めました。なにをするのだろうといぶかっていると、彼は自分のお客様全員の名前を心を込めて彫りはじめたのです。そして「ご来店のお客様にはハンコを進呈します」と書いて、お客様に自ら彫ったハンコを押した年賀状を送付しました。これを受け取ったお客様の多くがご来店されたとのことです。

まさに彼は、お客様との絆作りに大きく貢献する行動を行ったわけです。このようにバグジーの従業員一人一人が創意・工夫してお客様との絆を深めているとのことです。

また、次のようなイベントを行ったといいます。「笑顔の写真を送っていただいたお客様は1,000円引き(基本単価はおおよそ1万円だそうです)にする」そして皆さんから送られてきた写真を店内に張り巡らし、笑顔であふれた空間にしました。春には桜の写真も取り上げたといいます。

常連のお客様には3,500円のシャンプー・ブローを無料にするお中元・お歳暮運動も行いました。また登録しているお客様には毎週携帯メールを送信しています。

「お客様の喜ぶことはなにをやってもいい」バグジーの基本方針です。来店されるお客様が誕生日だと分かると、バースデーカードやケーキなどを用意し、お店全体でお祝いします。また入学や就職が決まると聞けば、鏡にメッセージを書いてお祝いしたりしています。

天使の仕事

バグジーでもっとも評価されるのが「天使の仕事」です。そのいきさつについて久保社長は次のよう

に述べています。ちょっと長くなりますが引用します。

「毎日ように来られるダウン症のお客様がいました。ところが2日ほどご来店がないので、スタッフの1人が、彼女にも読めるように、ひらがなとカタカナだけの手紙をだしたのです。『またきてね。Aこさん・・・』と。

その方は16歳から12年間、毎日郵便ポストに、自分宛の手紙が来るのではないかと見に行っていたものの、来る手紙はすべて漢字で書かれていて、読めなかったそうです。そんなとき、初めてウチから読むことのできる手紙が来たことで、これまでにない喜びようで、ご本人はもちろんお母様も紹介者もみな涙を流したということでした。

後日、来店されたお母様が私たちのしたことに『天使のような仕事ですね、一生通います』という言葉を送ってくださいました」

バグジーでは、こうした感動の出来事を「天使の仕事」と呼び称賛し、全店で共有化し、目標としています。久保社長は次のように言います。一番大事なのは「生き活きとした職場をつくること」、生き活きとした職場をつくれれば「人が育つ」、人が育てば「業績を上げることができる」と。

従業員との絆を深める

では、「生き活きとした職場」はどうしたらつくれるのか。

久保社長は、創業して4年目、従業員も30人ぐらいたり、ちょっと鼻高々となっていたときに、幹部社員をはじめ半分の人が辞めるという事態に直面します。まさに倒産の危機です。そんな折、ある高名な仏教者の講演を聞きました。

「ここに辞めた社員の文句を言って、夜な夜な酒を飲んでいるような経営者はいないか」「欲の深い人の下では人は離れていくばかりだ」「そんな経営者は、今すぐ会社に帰り、残っている社員に『俺が駄目だったから、あんない社員が辞めて、本当に悪かった』とあやまりなさい」

まさに自分のことを言われているようで、心に突き刺さったといます。すぐさま残っている社員に謝りました。ここから彼は変わったといます。どうすれば頑張ってくれるのか、満足してくれるのかアンケートも取りました。その中でつかんだのが以下5つのキーワードです。

- (1) **安心したい**— 一体この会社で働いていて、10年後はどうなるの、お店をもてるの、結婚できるの、子供を産めるの・・・など将来に対する不安感を取り除くことです。彼は社員と本気、本腰でコミュニケーションをとりました。キャリアパスも明確にしていきました。
- (2) **もっと参加させてほしい**— 参加意識は働きがいを高めることにつながります。バグジーでは従業員の意見を反映させるために「エンジェル・カード」をもちいています。疑問・提言・文句など何を書いてもよいとの事です。そして改善すべきことはすぐに改善するようにしています。また、経営参加の一つがプロジェクト活動です。現在自主的に5つの活動が行われています。
- (3) **もっと信頼してほしい**— 責任感や危機感などは権限委譲なしには育たないと思います。まさに任せる力が会社の力です。久保社長は、まずお店の決定権を店長に委譲しました。もちろん基本的な考え方はミッション・ステートメントとして掲げ、毎日唱和しています。
- (4) **もっと勉強したい**— 久保社長は「人が育った総量が業績の向上量」と言います。専属のトレーナーをおいて技術を磨いています。また、心を育てるために月2回寺小屋を開いています。「業績の上まらない人の特徴は去年と同じ会話で、去年と同じ技術でやっている」人です。
- (5) **もう少し環境をよくしてほしい**— 美容室の場合、スタッフルームは狭くて汚くて「タコ部屋」のようなところが多い。だから食事をするテーブルだけは少しかれいにするとか、換気を良くするなどの改善を行いました。同時に働く者の心のケアが一番大切だと言います。

現在、久保社長がもっとも重要と思っていることは「変化すること」です。一頃はやった「チェンジ」です。変わらないと心が澁みます。やる気がなくなります。あきます。バグジーでは誕生日をお祝いするにも生演奏をいれるなどして変化をもたせています。

まさに変化の時代は「現状維持が最大のリスク」なのです。

参考文献：『ひとり光るみんな光る』『利より信、人間力を高めるリーダーシップを学ぶ』（久保華図八）