

優和のミニかわら版

(この資料は全部お読みいただいても60秒です)

仕事の心構え

山形新幹線のカリスマ社内販売員としてマスコミにも取り上げられることの多い齋藤泉氏のお話が某雑誌に掲載されておりました。

東京からの一往復中にずば抜けた販売実績を上げる齋藤氏は、毎日あるルールを実践しているのだそうです。それは以下の5点です。

- ① 今日のお客様のニーズを<予測>する。
- ② 予測にたって自分はどうのようなサービスが可能かを考え<準備>する。
- ③ お客様に接して、その予測や準備が正しかったかを<確認>する。
- ④ もし自分の予測と準備が間違っていたのならば<修正>する。
- ⑤ 今日一日を振り返り<反省>する。

この五つのルールを実践することによって、仕事が劇的に変わったそうです。

齋藤氏と新幹線の乗客との出会いは、まさに「一期一会」の連続です。その出会いの一瞬一瞬で齋藤氏のお客様への姿勢が評価され、お客様の満足が生まれ、販売実績へとつながるわけです。

翻って私の事務所の所員はどうかと考えました。

顧問契約という一見安定した関係を結び、「月次監査を12カ月行って決算申告」という流れの中で、どれだけ真剣に<予測><準備><確認><修正><反省>を行っているのか。仕事がマンネリ化していないか。どれだけ経営者のニーズを掘り起こし、経営改善や黒字化を支援する努力を行っているのか。溢れる情報や知識を知恵に変えてお客様に提供できているのか。齋藤氏の5つのルールは仕事をする上での心構えを再認識させてくれました。