

第45期モットー「お客さまに喜んでいただけるプロになろう！」Ⅲ  
—5分前・前準備・後始末—

「幸せを願って」

NO.219

H. 24. 10. 10

(株) ユ キ  
ダスキン新居浜支店  
社長 小野 正師

合掌 朝夕、随分秋らしくなってきました。あの暑かった夏が、ウソのようです。これから、お祭りが始まります。10 月も、忙しい月になりますので、夏物の片付けや衣替え、整理整頓も含めて、段取り良くやっていきましょう。

さて、とても面白い、チベットの女性が日本人を率直に風刺した文がありましたので紹介します。

『私、日本人と結婚した。理由は、頭いいし、大学に行ってるから。決定的だったのは「お前のことを守る、一生守る」と言ってくれたこと。でも日本に来て、一緒に生活してみたら、私を守ってくれるどころか、自分も守れてないね。(爆笑)

日本人、すごく不思議ね。冬になったら「寒い、寒い、寒い」、夏になると「暑い、暑い、暑い」言うね。何でそんなこと言うのかな。冬寒い、当たり前。夏暑い、当たり前。日本人、当たり前のことばかり言う。当たり前のことに文句言う。仕事でも「忙し、忙し」言うし、帰ってきたら「疲れた、疲れた」言うし。

ある時、うちの旦那、チベットの私の村に連れて行ったよ。まず、バスに乗ったらね、「ガタガタ揺れる、ガタガタ揺れる」言う。バスは揺れるのが当たり前。揺れないバスの方が不思議ね。道はデコボコが当たり前。まっすぐの方が変。うちの人、「ガラスにヒビ入ってる、ガラスにヒビ入ってる」言う。ガラスにヒビ入るの当たり前。それが、どうしたの？「何で換えないのか」と聞くね。そんなで、いちいち換えていたらお金がないよ。ガラスにヒビ、どうってことない。ガラス割れてても、どうってことないよ。

私が、「フロントガラスの無いバスも走ってるよ」と言ったら、旦那は、「信じられない、信じられない」言うけど、それおかしい。お客さん、困らない。運転手さん困るだけ。途中から、旦那息ハアハア、ハアハア。「苦しい、苦しい」言う。「ここ、高さはいくら？」と聞くから、「4000メートル」と言ったら、よけいハア、ハア、「死にそう、死にそう」言う。でも死ななかつた。(爆笑)

村に着いたら、旦那「寒い、寒い」言ってたよ。マイナス 30° C。私は平気、マイナス 30° C 当たり前。日本人、不思議ね。いつも当たり前のこと、文句ばかり言うね。』

確かに、私たちは当たり前のこと何でもないことに、つい不平不満を言ってしまうすね。ただ、日本人の優しさ、温かさも、そして少しの甘さ弱さもよく出ています。

さて、全国加盟店会理事長選立候補に当たり、追加レポートをまとめましたのでご覧いただき、ご意見ください。内容は加盟店オーナー対象となっています。

合掌

## 「全国加盟店会の在り方」

DFC 全国加盟店会も今期で 10 年目を迎えました。ダスキンを取巻く環境は、年々厳しくなっています。手元に、本部 CS 売上の推移表がありますが、そこには、2000 年度売上 210,350(百万円)から 2011 年度には 150,019 へと、12 年間で何と 28.7%もの減少となっております。多少の違いはありますが、本部出し売上は同率で、そのまま加盟店売上となります。皆様、10 年間の売上推移はいかがでしょうか。因みに、弊社ではマイナスにはなっておりません。先日、京都で行われた第 6 回経営者勉強会でも、山村社長自ら「ダスキンは、まさに正念場である」と、危機感を強く訴えておられました。危機を打破するには、オーナーの強い決意とそれに伴う実践力が求められます。

全国には 2000 店を超える加盟店があり、会にはその 75%の約 1600 店が加盟しています。私たち加盟店オーナーの役割は、自店の営業力や組織力を強化し、経営体質を高め、働きさんのやる気と顧客満足を向上させ、地元企業として地域に貢献をしていきます。そのために、会を通して全国の成功事例や情報を共有し、より強い加盟店づくりを行うべきです。ある統計では、経営不振の外部要因は僅か 20%であり、80%が内部要因であると言われていています。つまり、社会環境の悪化だけではなく、我々オーナーのやる気と勉強不足も、その一因と考えられます。今こそ、オーナー自ら率先垂範して、互いに学び合い切磋琢磨する時です。そのために、本部にはより情報開示をお願いし、理想的なビジネスモデルの提示を求めます。

具体的な一例を記します。

- ①全国の加盟店の成功事例を洗い出し、細かくデータ抽出し公開します。
- ②現場で一番ご苦労いただいている末端組織員の、レンタル作業量を軽減します。
- ③栗原理事長が提唱された「商いには原理原則がある」「健全な加盟店経営」「尊敬される商人でありたい」等、更に探求していきます。
- ④全国加盟店会と各ブロック会の運営を連動させ強化します。
- ⑤本部とオーナー自らが変わる、若手を育てる、抜擢する機会を増やします。

その他、率直なご意見やご要望をご提案ください。

## 「全国加盟店会と本部の関わり方」

ダスキン本部と加盟店とは FC パートナーとしての運命共同体であり、互いに信頼し合う夫婦の関係にも似ており、100%の商品仕入先である唯一の顧客だとも言えます。両者の関係は、互いに節度を持って、敬意を表し合い、単なるなかよしや馴れ合いは避けます。地域の問題は、ブロック会と地域本部が話し合いますが、全国的な課題は加盟店会と本部で検討し、解決を図ります。三役会・理事会・委員会・部会等を通して、本部と加盟店やお客さまを含めた全体が良くなるために徹底した話し合いをします。時には、夫婦喧嘩になる時もありましょうが、互いを尊重し、遠慮や不要な気遣いをなくし深い愛情を持って接します。祈りの経営という理念と価値観を共有し、加盟店会と本部の英知を集め、力を合わせ、更なる 50 年先の夢とビジョンを描き、100 年以上永続する企業への基盤づくりを行います。

平成 24 年 10 月 4 日  
ダスキン新居浜支店  
小野正師