

「幸せを願って」

NO.276

H29. 7. 7(金)
(株) ユ キ
ダスキン新居浜支店
社長 小野 正師

「iPad とコンシェルジュ活動」

合掌 今年は冷夏なのでしょうか。梅雨入り宣言がされてもしばらく快晴の日が続き、雨が降り出しても例年よりジメジメさが少なく、凌ぎやすい日々が続いております。

さて、6月8・9日(木・金)に本部より、全国の中からほぼ全員のハーティさんに iPad を導入している新居浜支店が、コンシェルジュ活動にどう取り組んでいるかの取材がありました。

コンシェルジュという言葉聞いて、皆さんは何を思いますか。高級ホテルのフロントで、いつもニコリ微笑んでいる素敵な女性(男性もちろん可)を想像します。「今日の夕方、何人で祝宴を挙げたいので、予算いくら以内で美味しいレストランを紹介して欲しい」と、尋ねたとします。今は、食べログ等で簡単に見つける事もできますが、やはり信用できるプロに教えてもらおうと安心感があります。その他、知らない初めての街でも、食事以外の様々な要望にも応えてくれます。困った時に頼りになる存在です。

ダスキンでも数年前に、コンシェルジュ構想が発表されました。加盟店会の理事長をしていましたので、何とか先陣を切ってその政策に乗りたいと思っていましたが、なかなか思い切れません。まず、iPad を使ったコンシェルジュと言うのが理解できません。導入費用も売上の2%掛かるというので尚更です。

ただ、10年以上前から「めざせ四国一」「めざせ日本一」と言ったスローガンを掲げ、店内一人ひとりの人的レベルアップを図る勉強を続けてきました。例えば、玉置先生を招いてビジネスマナーを学び身につけます。礼儀作法に始まり、言葉遣い、伝票・留守メモの書き方、服装、キメ言葉の訓練。毎週の「つどい」による、挨拶訓練、あな健読み合わせ、成功・失敗事例の共有、5 S レンタルや活動同行等、ハーティさんにとっては大変だったかもしれません。

私の中には時代の流れにより、環境が変わり消費者の意識や生活スタイルまで大きく変わろうとする、何かしら恐ろしげな感覚が生まれていました。特に、IT 化がどんどん進み、価値観の変化やそれについていけないのではないかと、自分自身に対する不安も肌で感じていました。もちろん、変えてはいけないもの、変えていかねばならないものを見極めが大事だとも思っていました。年齢からくるのか、冒険心や好奇心・進取性も衰えだし、自分なりに葛藤もありました。

そういう中からの iPad 導入へのチャレンジでした。まず、BS(ビジネスサービス事業部)の RS(レギュラー社員やサブさん)には、自費での導入を半強制的にお願いしました。水口サブさんの感想は、営業提案力が着実にアップし、お客様からの質問や依頼に対しても短時間で正確に間違いなく回答できているとの事です。お客様からの信頼感と安心感は、水口さんの誠実な性格ともマッチして抜群です。(実は、千波さんのフォローが一番大きいのですが…)

時代の変化に合わせた対応を嫌だと思っても、仕事をしていると逃げられない、必然的にやらざるを得ない状況に追い込まれます。見方を変えると、新しい能力や知識が備わり有り難いことです。

HS(ホームサービス)でも、タイミング良く IT 機器の取り扱いや理解に優れた悠美子さんがいました。理解力と共に強力に進める実践力も必要です。周りのマネジャーさん達もサポートしてくれ、ハーティさん達も協力してくれました。個別実績入力も含め、お客様の売上動向、商品管理等の実情把握が進みます。レンタルの標準化や5Sレンタルによる効率的なお客さまサービスの均一化も上昇します。

取材当日は、悠美子さん、秋月真寿美さん、そしてお客さまのお話を伺い短い映像にまとめられました。会議の中で全国に放映されますが、是非皆さんもご覧ください。自分たちで、「こなんことしてどうならい」と思いながらも頑張った成果が少しずつ見え始め、全国の仲間の先駆けとなってお手本の一端を示すこともでき始めました。

いつの時代も、新しい事に億劫がらず、ちょっぴり勇気と好奇心を持ってチャレンジしてみる事が大事です。

最後に、先月号の常務の「幸せを願って」に書かれていたことは、正直後継者である息子が父親の生き様をどう見ていたのか、文章を読んで私なりに感動し頭が下がりました。難しい時代を、ダスキン以外のもうひとつの柱になる食領域新規事業に果敢にチャレンジしようと、新会社「七つ葉のクローバ」で計画しています。次のリーダーとして大いなる期待をし、皆さんと共に支え合い着実な地域貢献事業を進めさせていただきます。宜しく願いいたします。

ありがとうございました。合掌