## 第48期モットー 「 めざせ 日本一! 」 III ー 心と力を合わせよう ー

## 「幸せを願って」

NO.260

H28.3.2 (水)(株)ユキダスキン新居浜支店社長小野正師

「本部よし、加盟店よし、顧客よし、三方よしの未来投資」

合掌 年が明けて、1月2月があっという間に去り、期末の3月がやってきました。1年の経つのが年と共に 益々早くなってきています。

さて、本部政策勉強会が過ぎて自店の方針や計画を練り直し、社内の政策勉強会が催されている頃でしょうか。この年度末は、来期へ向けての準備を進め、社内の一体化と意思統一を計る大切な時期ですね。厳しい状況にある今こそ、社内の適度な緊張感や一体感を醸成させることがとても大事だと思います。「心と力を合わせる」「元気に前向きに取り組む」、そうした社風づくりが経営者の大切な役割であると感じます。

先日、学び合い委員会でお邪魔した中国ブロック・ダスキン早島支店さんの10期連続成長の秘訣は、銅山 社長の思い切ったリーダーシップの発揮と温情、それをサポートされる幹部や働きさん達の団結力にあると痛 感しました。組織はリーダーで99%決まると言われますが、正にその通りだと思います。

今期は、全国加盟店会から「100年続くダスキン」への布石として、システムの統合(顧客情報の連携)と IC タグやチップの導入をお願いしてきました。50年を過ぎ全国展開をしている企業でありながら、末端の正確な顧客情報を把握しないまま、曖昧な営業戦略が繰り返されているのです。せめて同一システムを使っている支店だけでも、どういうデータが取れるのかをお願いしてみました。

本部(店舗情報)システムを導入されていない加盟店には申し訳ありませんが、今回の政策勉強会で「第55期支店運営計画」の中で初めて、支店別分析数値が発表されました。全国の434支店(RF 含む)毎に、①クレジットカード決済実施顧客件数②DDuet 組織員会員数・プレミアム会員数③HS 個別実績実施人数/登録上のハーティ数④iPad 導入台数⑤HS と BS 契約顧客件数⑥それぞれの契約単価⑦HS のベーシック3契約顧客数⑧同じくレンジフードフィルター利用軒数⑨2年以内の解約件数⑩BS の OMM 契約軒数等が、地域別に全店の数値をつかめるようになったのです。

私は、今までにない大きな成果だと思っています。地域単位では、支店情報として出ていたかもしれません。 しかし、同システムを使用するなら当然全国の支店実績と平均数値が情報として共有され、自店との比較が簡 単にできるのです。自店の得意分野の更なる強化をし、弱点を補正しながら「強くしなやかな加盟店づくり」が行 えます。自店の立ち位置が見えます。理想とする他支店の基礎数値を参考にできます。ひとつの経営指標とし ても、充分参考になります。 このことが大きなダスキンのフランチャイズメリットになります。右肩上がりの時代は、自店の事だけを考えておけば何とかなっていました。しかし、これからは全国のシステムを統一し、管理面の無駄を失くし、営業強化を促し、顧客満足を最大限に上げることが大事です。ダスキンの得意分野である対面販売を強化するためにも、顧客の「ありがとう」をより多く集めるためにも、情報連携は欠かせません。自店だけが良くなる時代は過ぎ、本部も加盟店もお客さまも含めた全体が良くならない限り、100年続くことは難しいように思えます。

そして、もうひとつ気づいたことは、我々加盟店は HS 顧客の個別実績入力を何としても行う必要があります。 支店の全国実績としては、組織員数で41%が入力処理されています。恥ずかしいことに、私どもでは直レン以 外はハーティさんまでしか管理されておりません。遅ればせながら、2年以内に完全実施できるようにします。 BS も HS や他のサービスも含めて、全てが個別に実績が入力処理され、トータルでのメリットが活かされます。

本部にお願いすること、加盟店でやるべきこと、そのことが明確にされ、役割分担しなければ全体が良くはなりません。生産も含めた IC タグやチップの導入で品質や在庫管理も均一化され、無在庫・無検品になります。

本部にも加盟店にとっても一番大事な財産は、お客さまです。今ご利用頂いているお客さまの利便性を向上させ、よりお役に立ち、ダスキンが無くては困る所まで、実用性とサービスを高めるべきです。お客さまが何を求められているのかを感知し、速やかにご用意できる対応が望まれています。これが、本部よし、加盟店よし、顧客よし、三方よしとなる、未来に向けた今やるべき大事な投資であると考えます。

当初は、iPad が苦手、DDuet も Dlink も面倒くさい、あれもこれも、新しい事は毛嫌いしていましたが、時代はもう待ってくれません。自分がそれに乗り切れないなら、若い者に期待し、後を託す必要があるのかもしれません。自分がリーダーでありながら否定するのではなく、できないことは素直に教えを請い、時代の変革に自ら応えていくべきでしょう。

「春遠からじ」、週末からは一気に気温が上がり、待望の春到来となりそうです。春は、万物がうごめき出す季節です。皆さまのご奮闘を祈念いたします。 
ありがとうございました。 合掌

## \* 新居浜支店の皆さまへ

今月号も全国の加盟店オーナー向けの文章なので分かりづらく、意味不明の所も多く申し訳ありません。

ただ全国も、この地域も多くの問題、課題を抱えながら物事が進んでいます。自分さえ良ければいい、自分以外のことは関心なく、関係ないでは、全体は良くなっていきません。全体が良くならなければ、個も良くなりません。特に仕事や商いは、時代の変化と共に進化させ、変えて行かねばなりません。変えることは、今までやり慣れた、せっかく覚えたことを、変えなければならないので大変なのです。同じことを繰り返すことは楽です。しかし、やがて慣れて、気持ちが籠らなくなると必ず劣化していきます。仕事は、必ずメインテイン(手直し、工夫、改善、考動)が必要なのです。

済みませんが、来期も新しいことにチャレンジします。皆さまのご協力、ご理解をお願いいたします。

ありがとうございました。合掌