

声をかけるといふサービス

とくに不足や故障のないときの日常のサービスが大事だが、実行するのは難しい。しかし、それを実行していければ万事においてサービスが行き届き、お客様にも喜ばれる。

ワーク あなたはふだん、故障や不足のないときに、お客様にどのようなサービスを行なっていますか？

日頃からの誠心誠意のサービスを

商売において何より大事なものは、サービスに心を配り、お客様に喜ばれること。それが自分の喜びとなり、店の繁栄にもつながります。逆に、自分がお金を儲けたという動機だけで仕方なくサービスをしていては、その心がいつしか見透かされ、お客様は離れていくでしょう。したがってお客様に対しては、販売した商品に不具合が生じたとき迅速に対応するのはもちろんのこと、日頃から感謝の念をもって商品の具合を伺いに回るなど、誠心誠意のサービスに徹したいものです。

「売りっぱなし」ではないけない

昭和二十八（一九五三）年七月、幸之助は緊急経営懇

は現地の関係者から異口同音に、「テレビ事業に乗り出すなら、サービスが大事だ。それができなければ信用を落とすし、会社が損失を被る」というアドバイスを受けたことがあったのです。サービスに完璧を期さずにテレビ事業の成功はありえないと確信していたからこそ、幸之助は「売りっぱなし」ではいけないと説いたわけです。

「何か」のときに顔を思い出してもらえるか

商品は、なにも電気製品などの耐久消費財に限りません。保険や通信サービスなど、形のないものであっても同じです。

“何か”のときに
思い出してもらえる関係を



談会を開き、終戦後の数年間は低迷していた松下電器の経営が再建軌道に乗り、業績が飛躍的に伸びた一方で、知らず知らずのうちに放漫経営に陥りつつあるのではな

いかと、社員に意識改革を求めました。そして、この年、テレビ放送が開始されたことから、当時競合他社も力を入れていたテレビ販売を例にあげて、「仕事にダメを押すことを怠るな。売りっぱなしではいけない」と訴えたのです。テレビの購入者は、高価なものを買ったのだから、故障などが生じた場合、すぐに修繕に来てくれるのが当たり前だと考えているものです。幸之助は、その際の電話応対ひとつでも、松下電器製品の評判に大きく影響するのだと警告を発したのでした。

実はこのときより前にアメリカを視察した折、幸之助

不便を感じていないときは多少「うるさいな」と思うことがあっても、日頃から声をかけてもらっているれば、何かあったときには馴染みの人に相談するのが人情というものでしょう。その「何か」のときに顔を思い出してもらえるかもええなにか。それが商売に成功できるかどうかの分かれ道であり、ふだんから知らず知らずのうちに育まれる信頼関係がものを言うのだと思います。

単に商品の売買にとどまらず、お客様と喜び喜ばれる関係を築くことができているか。顔や名前を思い出してもらえるほどに、自らの心を届けられているか。そこを振り返るとき、商売の尊さというものをあらためて実感できるに違いありません。

ワーク この項での学びをふまえ、今後、どのように行動していきますか？

関連項目 34ページ／44ページ／52ページ