

「一流になりなさい。それには、一流だと思い込むことだ」という本からです
お客様を喜ばせることだ。そのことだけを考えればよい

「笑顔で接することにはね、何のコストも手間もかからない。それでいてとても喜んでもらえる。一番のプレゼントになるよ」会長はいつもニコニコしていますね、と話を向けたときのことです。どんなときでも、お客さんを喜ばせることだけを考えていれば事業は上手くいくのだよ。そのためには、まず笑顔でいつも接することだよ。そう続けてニコニコと言われました。

コンサルタントの名刺を出せるようになって二年目。権威づけたい、自分の威厳を認めさせたい。そんなときでした。色紙に、「温顔無敵」と船井先生が書くのを見て質問をしたのです。「温顔になることはね、人間のあ
る意味、目的だよ。温顔の人は無敵なんだ」少し不思議そうな顔をしていたのでしょう。応接室のソファに自
ら腰をおろし、私に語りかけてくれました。「人間はね、人相がとても大事なんだよ。正しい生き方をしている
証拠が、よい人相だからね。正しい生き方をしていれば、ツキもやってくる」そんなときは、すべてを肯定し
たくなる。愚痴も悪口も言わなくなっている。だから人に好かれ、すべてが上手くいくんだよ。船井幸雄先生
は、失敗しないコンサルタントといわれました。その秘訣を聞いたときも、思わず笑ってしまいました。「失敗
しないコツ？簡単だよ。失敗しそうな人とは、付き合わないことだ」それはそうです。しかし、その見分け方
のコツは、あるのでしょうか？「あるよ。人相をみればすぐわかる。よい人相の人は成功する。悪い人相の
人は失敗するよ。よい人相？顔が左右対称の人相だね」確かに、成功者は左右対称のよい人相をしています。
ところが、企業業績が悪くなるとたちまち人相の悪くなる人がいます。どうやら、その現状を必然・必要ととら
え、すべては自分の責任だと考える人は、苦境の時も人相が崩れないように思います。「そうだね。そんな人は
すべてを肯定して、すべてに感謝できる。それが、プラス発想につながるんだよ」その結果が、温顔無敵へと
人を昇華させるのでしょうか。「どんなときでもね。お客様を喜ばせることだけ考えればいい。温顔になるし、業
績だってよくなるんだ」

高知県にあるネットヨタ南国は、オールトヨタ・グループでナンバー1の顧客満足度を継続しています。それ
は、横田英毅相談役の一つの経営観が生み出しているのだと思います。「朝から晩まで、お客様に喜ばれるこ
とを何の制約もなくしてもらいます。誰でもお客様に喜ばれることだけでできればうれしい。つまり、社員も幸
福になるのです」この仕事をしていてよかった！そう思う瞬間は、給与をもらった瞬間でも、仕事をさぼって
映画を見ているときでもありません。「お客様にありがとう！と言ってもらえたときです。とすると、お客様満
足は、社員満足のためでもあるのです」横田相談役の経営哲学に、私は深く共鳴します。

それは、「全社員を人生の勝利者にしたい」というものです。全社員を人生の勝利者に？それは無理ではないの
か？部長になる人、課長で終わる人。役員になる人。一生、社長の人がいる。それが企業社会では？と質問し
たのです。「それは低次元の発想です。この会社にいたから、自分は一番成長できた。そう思えたら、その人は
人生の勝利者だと思います」人間の成長。それは、ただひたすら、お客様に喜んでもらうことを考え続けるこ
とによってもたらされるのかもしれませんが。「そうですね。社員はその一点を、楽しんで自分の発意で行動しよ
うとします。そこから成長が生まれますね」ネットヨタ南国の顧客満足度は、すでに日本のなかで異次元に
あると思います。そして全社員、とにかく顔がいい。温顔そのものです。誰だって、お客様に喜んでいただき
たい。そのことを考え続けることが一日中できたら、どれほど幸せでしょう。業績だって上がるに違いありま
せん。ますます温顔は無敵になっていくのです。

船井幸雄は、コンサルタントで失敗しないコツをなんとおっしゃっていますか？

()