

感動と出会いの輪を拓けよう! No.3

会報

蔵王

山形市蔵王
倫理法人会

第54号
発行：平成23年5月1日



4月27日に焼肉苑様で開催いたしました。
頑張ろう東北!! 頑張ろう山形!!
蔵王頑張ろう会

焼肉苑様に感謝。被災地から駆け付けて下さった気仙沼の倫友あさひ館様に感謝。なによりも事務局に感謝!



5月のMS

●5月7日(土) 第358回

『いのちをつなぐ』
蔵王・女性委員長
外山艶子 様

●5月14日(土) 第359回

『北朝鮮の暮らし』
山形新聞社
代表取締役社長
黒澤洋介 様

●5月21日(土) 第360回

『5つの実践』
(社)倫理研究所
法人局 普及事業部
北海道・東北方面長
荒木良仁 様



100人モーニングセミナー

●5月28日(土) 第361回

『われいまだ木鶏たりえず
—双葉山と白鳳—』
㈱市村工務店会長
市村健一 様



『倫理を学んで』

上山市 田島誠一 会長

▼富士研に行き、私の中でリーダー観がかなり変わりました。それまでは、リーダーというものを、今ある現実と、あるべき姿の間にあるギャップを埋めるために、今こういう状態だからこういう風にやっつけていこうよと言うように、皆を導いて行く理屈を語るのがリーダーだと思っていました。▼それが富士研に行きまして、リーダーは言うことよりも、聞くことが最も必要な資質なのかなと思いました。社員が何を考えていて、それをどういう風にしたのかを一生懸命聞いて、聞きまくって初めて社員さんは私の言うことを聞いてくれる心ができるのだと思いました。

『笑顔の裏に倫理あり』

菅野美奈子 県女性委員長

▼倫理法人会に入って一番良かったと思った事が、私を生んでくれた両親に感謝の気持ちを伝えられるようになったことです。こちらで大変な時期もあったわけですが、

実家の両親を心配させたくなくて一言も言わないでいました。近況も報告せず、いつか恩返しすれば良いかと思っていました。▼しかしそうではないと気付きました。仕事で東京に用事がある時は、藤沢の実家を回って語り合っていました。今迄の事を話すと、なんでもつと言ってくれば良かったのにと。また、親の方も色々話すようになりました。私が親に話す事によって、親が私に話すだけで、すっきりした、また頑張れる気がすると言ってくれるのです。結局、親も私も両方が話すだけで幸せになれたのです。

『江戸時代の山形商人』

榎井筒屋

代表取締役 榎森伊兵衛様

▼自転車にお酒を10本着けて行商をすると始めは絶対買ってくれないです。それでも毎日それを続けていきますと、ある時1本買ってもらったりする。これが物凄く嬉しい。そうすると、お辞儀の仕方がその時から変わる。要するに、物は買ってもらえないものなのです。そういう風に考えますと、買ってもらえれば余程嬉しい。私もお辞儀はあまり上手ではないのですが、本当に有難いと、本当にお辞儀をします。買ってもらえないから買ってもらえた時は嬉しい。▼車屋

さんに入社すると一番最初に外回りをさせます。外回りをさせると絶対売れないです。この売れない事が良いのです。逆に売れると困るのです。パンパン売ってきて、車は売れるものだと思うたら困るのです。売れなくて、売れなくて、時にふと売れた時の嬉しさや有難さを感じてきた商売人は必要だなという気がしています。

『発想の転換が接客を変える』

目指すはその道のNO.1

クアハウス基点

総支配人補佐 鈴木忠美様

▼日本一を目指したから、岩手一でなくて東北・北海道一になった。目標達成能力でなく目標設定能力に差をつけよう。低い目標設定で達成を喜ばず、高い目標を掲げよう。▼「いらつしやいませ」を「こんにちは」に、「いらつしやいませ」では返事が来ません。「ありがとうございます」を「ありがとうございます」と「ありがとうございます」に感謝する気持ちと、人を祝う気持ちと、人を好きになる気持ちに終わりがあってはいけない。「少々お待ち下さいませ」を「只今すぐご利用いたします」に。待たせることを前提とし、待てと言う命令をすることに。「かしこまりました」「失礼します」も間違いです。▼接客レベルを4段階に分ける①お金と物の対価交換として商品売る。②値段を納得させて売る。③眼の先を読み、かゆいところに

手が届かせ大きな満足を与える。④予想外のこと、期待値を超えることで感動を売る。▼会社のトップが方良かれと思つて出した経営方針、これを解つていない、聞き逃している社員が1人でもいると感動になりません。駄目な1人が接客をするとそれが企業全体の評価の対象になってしまうのです。

『ワクワクした人生を送っています』

青森市中央倫理法人会

会長 関原 新様

▼決断力を養う方法。朝目が覚めた時に、ぱつと布団から出なさい。何も考えずに出なさい。そうすると決断力がつきますよと教えていただきました。▼後始末の大切さを学ぶ方法。靴を並べなさい。靴を並べると後始末の大切さがわかりますよと、靴は人に言わないで自分で黙って直しなさいと教えていただきました。▼娘が3人もいるものですから、いつも玄関がごちゃごちゃ散らかっていました。帰る度に靴を揃えると今年になつてから、別に揃えろとか言わないのに、いつの間にか揃っているんです。3ヵ月くらい続けますと皆揃ってきます。▼感謝の気持ちを養う方法。朝起きて顔を洗う時に水道の蛇口を捻る前に今日も使わせていただいたありがとうございますと感謝申し上げると良いですよと教えていただきました。