



人に与える喜び

毎年同じ言葉の繰り返しになるのですが、2月がこんなに早くやってくるとは本当に時が経つのは早いと感じます。彩花新聞も200号を迎えて、待って頂いてるお客様がいらっしゃる事に感謝でいっぱいです。

平和で豊かな時代のなか、何が幸せなのか、新しい年にあたり見つめ直すチャンス、こころの豊かさがあってこそその幸せと思います。それは「人に与える喜び」だと、そしてそれが「自分の幸せ」に繋がると・・・

彩花もお客様に手の届くサービスを見つけてお役に立ちたいと思います。今後共、どうぞよろしくお願い致します。



榎田神社 節分大祭「おたふく面」

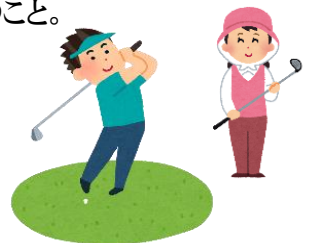
商いは人間関係をつくる場

個人で清掃の仕事を始めた時、飛込み営業で仕事を頂き、現在まで続いているお客様があります。

カーディーラーの会社で、展示場と事務所のお掃除をさせて頂いています。

当時、社長に「あなたどこの人？」と聞かれ、「芥屋です」と言うと、「俺は芥屋ゴルフ場のメンバーで、いつも行っている」というやりとりをしました。たまたま、私の母がキャディーをやっており、そのゴルフ場にお世話になっていたのです。そう伝えると「そうね、持田さんはよく知っているよ」ということでした。そういった経緯もあり、とても親しみがわき、今日までのお付き合いになっています。現在は娘さんが社長になり経営されています、その社長さんから「持田さん久しぶり」と年末に電話を頂きました、「実家のエアコンが汚れているのでお掃除をして下さい」ということでしたので、1月に清掃に伺いました。自分も久しぶりに訪問しお話をさせて頂きました。当時の社長は会長になられ、現在90歳、奥様は83歳で元気にしてありました。会長は好きなゴルフに毎月行っているとのこと。

30年前の出会いなど色々お話ができました。帰りには奥様からお土産にと、おいしいお菓子を頂きました。飛込み営業から、ここまでの長いお付き合いが出来、ご縁が繋がったことはまさに、商いは人間関係づくりの場なのだとつくづく思いました。これからも会長ご夫婦の健康と仲良い人生をお祈りいたします。そして、このような人間関係をお客さまと作って行きたいものです。



ダム経営

ダムはなぜ必要なのか・・・

ダムのない昔は、大雨の際、川が氾濫し、田畑や民家に被害を与えていました。水を貯めることで、田畑の稲や生活水、工場水などに年間通して対応できるようになり、ダムは生活する上で欠かせないものとなりました。

経営も同じで、年間を通して安定した仕事があることで、人を雇うことができるのです。

彩花の仕事に当てはめると、定期契約をしていく事がダムに水を貯めることではないかと、飛込み営業をしていきました、と同時に下請けせず直接契約をしていったのです。

直接お客さまと接することで、お客様との関係が深まり、仕事のやりがいに結びつき、スタッフの成長につながりました。

また、リピート・紹介が増えハウスクリーニングの新しい市場「窓」が開きました。そういった考えで経営して年間を通して売上が定着し、人の雇用もできています。

このことが「ダム経営」ではないかと思えます。

これからもさらなるお客様に喜ばれる仕事をして安定した経営を目指していきます。



ええ年寄りになりなはれ

ぼけたらあかん長生きしなはれ

泣きごとに、人の陰口

ぐち言わず他人のことをほめなはれ

いつでもアホで居りなはれ

若いものには花をもたせ

一歩下がっておることだ

いずれお世話になる身なら、

いつも感謝を忘れずに、どんな時でも、

へえおおきに・・・

お金の欲は捨てなはれ

生きているうちにばらまいて

山ほど徳を積みなはれ

昔の事は忘れなはれ

我が子に孫に世間さま

どなたからでも慕われる

ええ年寄りになりなはれ

ボケたらあかん

そのために、何か一つの趣味を持って

せいぜい長生きしなはれや・・・

「AI」と「営業」

■マンガでも小説でもAIが活躍

AI（人工知能）の最先端であるChatGPTが世界を駆け巡ったのが1年ちょっと前。それからあっという間にAIの話題がビジネスはもちろん消費生活でも目にしない日はないくらいになりました。昨年11月には漫画家・手塚治虫さんの代表作“ブラック・ジャック”の新作が生成AIを活用して制作、発売されたとNHK特集番組で紹介されました。また1月17日には、AI社会テーマとし、執筆にもAIが活用されたという九段理江さんの『東京都同情塔』が第170回芥川賞に選出されたと発表され、話題になっています。

知識管理、マーケティングはもちろんのこと、創作活動の領域でもAIの活用がすすんでいきそうです。

「人間に残された役割はどのようなもの？」「弁護士、税理士、会計士といった専門職業も不要になるのでは？」

「AIが人間をコントロールするSFのような世界になりはしないか？」等等、議論はにぎやかになる一方です。

■AIにできること・できないこと

新作“ブラック・ジャック”を扱った番組では「今のAIは苦労しなくてもそれなりのものは生成できるけど、それに魂を込められるかどうか、最後は人間次第」とのコメントが紹介されていました。また、芥川賞受賞となった九段理江さんは、「言葉に“熱量”を入れ、新たな“意味”を与えることは一人一人の人間の仕事」とインタビューで語っていました。AIは過去の情報分析、パターン化されるプロセスの処理には凄いパワーを発揮します。例えばChatGPTに「お客様の支持・共感を広げているハウスクリーニング会社の事例を収集、紹介するとともに、今後の経営課題を教える」という指示文を入れると、世界の動向を含め瞬間的に無難な解答を打ち出してくれます。

■「売上は誰がつくる？」「営業って何？」

次はChatGPT君に「会社の売上は誰がつくる？」「営業って何？」と聞いてみました。

やはり、「製品・サービスの販売」「市場調査とフィードバック」「売上目標の達成」等のフレーズをもとにした教科書通りの解答が返ってきました。小学生が投げかけるような、シンプルでギクッとする問いは、一人一人の人間が自分のアタマで考え、納得し、実践で示していくしかないと思います。

競争が激化すればするほど、売上は「商品」や「営業」がつくるものだとは言いきれない状況が募っていきそうです。逆説的ですが、「売上はお客さんがつくるもの」という認識がこれから大事になってくると思います。

お客さんの“買いたい！スイッチ”が入らないと売上は実現しません。もちろん情報を送り、営業をかけ、顧客の「反応」を探ることが必要な場面も少なくありません。しかし、一方的なマーケティングプロセスは長続きしません。その線だとお客さんは“もっとお得な商品”を探し回るものだからです。

■「押し」の時代

最近、アイドルや俳優に対するファン心理として「押し」という言葉がよく使われるようになりました。

長く応援し同じ夢を見ていきたい、周りの人に薦めたいと思うほどの好感をもつ「人」のことです。お客さんと会社の関係も、会社→お客さんという「営業」起点の関係にとどまらず、お客さん→会社という「押し」起点の関係が入ってくると様相が一変するのではないのでしょうか。固い絆が生まれることで、価格や他社比較は二の次となり（もちろん商品・サービスの質あっての事ですが）、例えば「お掃除はクリーン彩花に決めている」「次回もこの人をお願いしたい」となるに違いありません。このあたりが今後、「商い」のもっとも大切なポイントになりそうです。ドラッカーの言葉に「究極の営業は営業の必要がなくなること」というのがあります。

ドラッカーは「人」にフォーカスした「押し」の時代を予言していたのかも知れません。

AI時代だからこそ、その言葉の重みを改めて噛みしめたいと思います。（らく）

