



2013年3月26日(火)

# 小栗キャップの News Letter

税理士法人オグリ 代表社員 小栗 悟

〒500-8847 岐阜県岐阜市金宝町 1-3 岐阜第一生命ビル 4F

TEL : 058-264-8858 FAX : 058-264-8708

Email: [info@otc-oguri.com](mailto:info@otc-oguri.com) <http://www.otc-oguri.com>

## 実例経営シリーズ

### 従業員を支えるのが、社長の役割

#### なぜ、お客様のご要望がつかめないのか

若手経営者が集まる懇談会の席上のことです。室内装飾業S社長が「うちのコーディネータは、お客様のご要望をチャントつかめないで、このあいだは全部やり直したよ!」とぼやいていました。それを聞いていた美容サロン業F社長は、「施術中、ブッシュウ面のジュニア・スタイリストをバック・ルームに呼んで、どうしたの?と聞いたら、“あのお客様、言うことが変わるのデイヤ”と。どうしてお客様のご要望がつかめないのかな!」とこれまたぼやきです。運輸業G社長は、「うちのトラック・ドライバーが“荷物はそこの奥にお願い”と言われたお客様の声をきかないで、通路に置いてきてクレームだよ」とこれもぼやき。

その後の懇談会では、“なぜ、お客様のご要望を従業員がつかめないのか”が話題の中心になりました。

#### お客様の心をつかまないと生き残れない

わが国は、少子高齢化がすすみ人口減少時代を迎えているためお客さまの数が減っており、規模の大小を問わずどの業種もお客様の要望を正確につかんで売上に結びつけることに苦労しています。加えて室内装飾業界や美容サロン業界そして運輸業界はオーバー・ストア気味で、激しい競争が展

開されています。

#### 従業員の満足度は?

従業員が勤めている会社に満足していれば、毎日元気よく明るく楽しく働きます。逆に従業員が会社に不満を持ったり、不安を感じている場合には、挨拶も型どおりとなり、お客様の要望を丁寧にお聞きすることなどはうわの空でどこかに飛んでいってしまいます。会社を選ぶ際には、給与は最低必要な額以上ということは重視されま。しかし、会社を辞める時の理由は給与額ではないようです。理由となるのは、経営者、上司そして同僚などとの人間関係、しごとのやりがいなどの問題がほとんどです。結局お客様を満足させられないのは、従業員を満足させられていない自分たちの問題だということになりました。

貴方のおすすめなら、

あのお店いいわよ、行ったら!

