

毎月1回、ビジネスのお役にたつ情報をおとどけいたします。



# U-mic News

ユーミックは、さまざまな得意分野を持つ  
コンサルタントが集まったスペシャリスト集団です。

## Vol.9

### Monthly voice

時代の移り変わりにより、消費者の志向は変化します。今まで支持されてきた商品が、時間が経つに連れ、支持されなくなることは度々あります。企業は常に「時代の流れ」と「消費者の志向」の変化に合わせて、商品を変えていく必要があるといえるでしょう。それは、長い歴史を持ち、高いブランド価値を持った企業でも例外ではありません。創業100年の老舗であっても、それに胡坐をかき、時代の変化に対応できなければ、未来に歴史を刻むことができない事態に陥るかもしれません。100年の歴史は、決して100年の未来を担保するものではないのです。歴史が長いものと言え、神社仏閣がありますが、先日、ある神社のお守り売場を見ていると、「交通安全」や「合格祈願」といった、普段見慣れたお守りの中に、キャラクターを使用したものを見つけました。神社関係の方にお話を聞いてみたところ、最近話題になっているとのこと。若い人や子供にとっては、なかなか神社は馴染みが薄い存在で、なかなかお参りに行くこともありません。そうした中、キャラクターお守りをきっかけに若い人にも神社に興味を持っていただくという試みとのことでした。保育園や幼稚園などは、通園カバンにキーホルダー等を付けてはいけないところも多いそうですが、お守りなら大丈夫な場合も多いそうです。神社という、歴史があり、マーケティング等には無縁と思われる業界であっても、将来的な顧客を意識して新しいことに取り組んでいます。商売成功の為に、神社にお参りして神頼みする方もいらっしゃるかもしれませんが、お守り売場にも色々なヒントが隠されているのでお忘れなく。(渡貫 久)



### Monthly Book review



**リッツ・カールトンで学んだ仕事でいちばん大事なこと** 著者：林田 正光 出版者：あさ出版

先月ご紹介したリッツ・カールトンホテルの元営業統括支配人が書いたリッツ流仕事のノウハウ本です。ときに神秘的とまで言われるサービスとはどんなものであるのか、またサービスを提供する従業員をどう育成していくのかなど、感動を呼ぶサービスを生み出す秘訣が書かれています。さらに、利益を生むには顧客満足の向上が必要であるとし、そのための取り組みについても紹介されています。私は百貨店在職中にこの本に出会い、経営理念をもとにサービスを具現化していくという経営の基本を知りました。そこから経営について興味を持ち診断士を志した経緯があり、私の思い出の一冊です。接客・接客や従業員教育に興味のある方、リッツに興味のある方や宿泊予定の方などぜひご一読ください。(小倉 綾)

リッツ・カールトンで学んだ  
仕事でいちばん大事なこと  
¥1,470



東北関東大震災で被害・避難された皆様には心よりお見舞い申し上げます。またお身内、お知り合いの方が震災地にいらっしゃる方は、心を痛めご心配のことと思います。心中お察し申し上げます。西日本にいる私たちが頑張っていて、東北関東が復興を遂げるまでパワーを注がなければなりません。さて今回は渋沢栄一です。明治期に資本主義の本質を見抜き、経営、労働、人材育成の核心をつく経営哲学を確立させた人物です。渋沢栄一は「論語」を経営に反映させました。数年前から「論語」の書物が書店に並んでいます。一見関連性のない「道徳を扱った書物」と「商才」に思えますが、「商才」ももともと道徳を根底としているという考えから成り立っています。あくまでも国を富ませ、人々を幸せにする目的で事業育成を行っていった渋沢栄一です。彼が今生きていたなら、この東北関東大震災をどのようにとらえ、手を差し伸べたのでしょうか。



古田 由美

Furuta Yumi

銀行に入社後、秘書室、総合企画部、広報文化部を経験。また営業店実務経験も持つ。退職後、研修を中心としたコンサルタントとして、民間企業を中心に、マナー研修・秘書研修・学生から新人・管理職までの教育セミナーを行なうほか、学校や公的機関の職員研修を行なうなど、幅広い分野での研修実績を持っている。2級FP技能士 秘書検定準1級

とある支援機関様からのご依頼で、11月から訪問している飲食店へ今月最後の訪問してまいりました。4ヶ月前に訪問した際には社長と役員(全員、同族)とのコミュニケーションがうまく取れておらず、会社の方向性が定まっていない状態でした。そこで2回目の支援の際には支援の方針を変え、社長・役員3名に対し当社の厳しい財務状況をグラフなど図解し説明し、役員報酬や様々な経費カットの提案をおこないました。それを踏まえ今回訪問したところ、これまで当事者意識が見られなかった店舗担当役員が意識改革をおこない、社員と共同で従業員の意見を踏まえた改善策を実施したり、経理担当役員が日々の経費のチェックし無駄を省くような提案をおこなったりするようになったとのことでした。さらにはこれまで実施されてこなかった役員ミーティングが開催され、役員間において前向きなコミュニケーションが図られるようになったとのことでした。今回、役員間で危機意識を共有するお手伝いをさせていただいたことで、役員の意識改革ができたと考えております。このように当事者間ではなかなか言いにくいことを第三者の視点で伝えることが我々の役目だと考えております。



吉田 英憲

Yoshida Hidenori

大手電機メーカーでITソリューションの営業、市場調査、経営企画などの業務を経験。現在は、ビジネスプランの作成支援の他、採算分析を踏まえた赤字企業の立て直し、業務効率化(IT活用含む)、後継者の立場に立った事業承継などの支援を行なっている。中小企業診断士 行政書士

先日ある商工会で販売力向上研修を行ないました。プロの販売員の3条件は、①プロ意識②接客スキル③専門知識です。今回は③専門知識に重点をおき、セールストークの作り込みをしていただきました。具体的には、自社商品の持つあらゆる特徴を整理し、模擬接客やPOPで表現するというトレーニングです。商品について整理すべき内容は、(1)商品特徴と顧客に提供するメリット(2)トラブルポイントとその克服話法(3)関連商品とその提案の根拠(4)競合品との相違点(5)アプローチトーク等です。インターネットの普及により買い物の利便性は高まり、顧客の商品や店舗に対する満足度レベルが向上しています。そして、顧客よりも深い知識を持ち、臨機応変に分かりやすく伝えることができるかどうかは顧客の満足度に大きく影響を与え、業績を左右します。セールストークの作り込みは業績を問わず、お金をかえずにできる効果的な販売促進の手段として是非実行していただきたいです。



小倉 綾

Kokura Aya

百貨店に入社後、仕入、販売や在庫管理販売促進の企画、運営、販売員教育業務や首都百貨店とのコラボレーションショップ店長として新規ショップ立ち上げを経験。現在、流通業やメーカー向けに販売促進や売場改善を中心としたコンサルティングをおこなっている。中小企業診断士