

経営一転語 1 「社長の定位置は社長室ではなく、お客様のところである」

世の中には、色々なコンサルタントがいます。商品開発、営業指導、工場改善、品質管理など数え上げたらきりがありません。

コンサルタントには得意分野があるでしょうが、真の意味でのコンサルタントは「お客様」なのです。

会社が生き残るためには「何をすればよいか」、それを教えてくれるのは、真の意味でお客様しかいません。お客様の声なき声を聞かなくてはいけないのです。

それを知るためには、お客様訪問をしなくてはなりません。

お客様は、我が社の商品やサービスに不満があるとき、何も言わずに去っていきます。だから、自ら進んでお客様訪問をし、お客様の声に耳を傾けなくてはいけないのです。

「我が社の足らざるところは何でしょうか?」、「何か不都合な点がありましたら、何なりとおっしゃってください。」とただひたすらお客様の声を聞いてみてください。

きっと、新商品開発・新サービス開発のタネが発見できるはずです。

会社の中にいて、従業員の顔や働きぶりばかりを見ていても、売上は伸びません。社長より優秀な従業員はいないので、アラが目立ってイライラするばかりです。

そして、会社の中ばかりにいと、外部環境も分からないばかりか、得てして誤った判断をしてしまいます。

そういった意味で、社長の定位置は社長室ではなくて、お客様のところなのです。

さあ、今日からお客様訪問を始めましょう。そこには見たこともないような宝の山が眠っています。

<演習課題>

1. 真の意味での「最良のコンサルタントはお客様である」という認識を今まで持っていたか、自分に置き換えて考えてみてください。
2. 過去お客様であった人は、どうして現在お客様ではないのか、どうして来なくなったのか、どうして買ってくれなくなったのか、お客様の気持ちになって考えてみてください。
3. お客様訪問をして、何か気がついたことはなかったでしょうか。何かお客様が困っていることに気がつかなかったでしょうか。お客様からクレームなどをいただいたときにそのクレームを解決する新商品や新サービスはわが社で提供できないでしょうか?