

◇『言い訳は考えない人間のすること』

理事木田洋一

どこでこの言葉に出会ったのか覚えていませんが、「言い訳は考えない人間がすること」は私が伝えたいことの大事な部分を端的に表していると感じてよく使います。PR 広報はもちろん、ビジネス、生活にも必要な考えだと思います。

単純に自分で考えないやつほど言い訳をする、もっと自分で考えろ、というストレートなメッセージのように見えますが、私はもっと幅広いメッセージでもあると思います。

『ドラゴン桜』というドラマ（原作コミック）で「もっと言い訳をしろ」「敗者の言い訳ではなく勝者の言い訳をしろ」という部分がありました。つまり、失敗してできなかった理由ではなく、「これが出来ていなかったから失敗した」という言い訳で、次はそれを直せば成功するはずだ、という前向きの言い訳の意味です。

今月の広報支援機構の「懇談会」でパッケージデザインがテーマになりましたが、「商品陳列の棚の条件があるから」「“商品が高級ものだから高級なイメージ”という営業サイドと社のポリシーの“環境にやさしい”との狭間で悩んでいる」といった話がありました。これこそは、勝者の言い訳の入り口ではないでしょうか。問題点は明らかになっているのだから、そこからどうするか？を必死で皆さん考えていらっしやいました。

会員のデザイン会社の高井会長から、シンプルな段ボールの箱に商品の設計図のようなものを印刷し「ちょっと他にはない面白さ」を出したらどうか、という提案が瞬時に出了されました。社内のニーズの狭間を突く、なるほどというアイデアでした。

ただここで考えて欲しいのは、高井さんはそうした才能が高く仕事に生かしておられる、さすがだ！で終わってはもったいない、ということです。

どうやったら、こうした思考回路になるのか？を考えてみませんか。

私も高井さんの頭の中は分からないので、正解かどうかはわかりません。ただ私も、番組を作ってきた時、相手によって色々な条件が突然出されたり、全く想定外のことが起こったりしました。毎回その場でその悪条件を逆手にとる方法、例えば「困っています」ということ自体をテーマにするなど、事態を逆の立場から見たりして対応してきました。

たぶん高井さんは、制限条件自体を元々のテーマだと考えたから提案出来たのではないかと勝手に想像しています。制限があつてそれを乗り越えるから面白いものになる。こうした逆の発想で制限自体を活かすことを考えてみませんか。

これこそがドラゴン桜の言う「勝者の言い訳」ではないでしょうか。

◇『明想事成で明るくやろう！』

代表理事 竹原信夫

◎コロナ禍もようやく終息へ向かって来ました。この5月の連休も観光地だけでなく、商業施設や街の商店街どこも大勢のお客で賑わっていました。

ボクも連休の合間に都市近郊の昭和感のある商店街に取材に出かけました。シニア層を中心にえらい人出で活況でした。なかでも、大変な人だかりのお店がありました。

◎1日に二度、三度と来店

そのお店こそ、今日の取材先でありました。女性スタッフが楽しそうにお客様と話しています。女性が大好きな宝石を販売する明るいお店でした。「普通の宝石店でしたら、まあ1年に一度来られたら良い方だと思います。でも、うちは違います。1日に二度、三度と来店されるお客様が少なくありません」と、店長さんは自慢されます。

30年以上にわたり6人のスタッフが明るく元気に笑顔でお客様に対応。ファンを広げておられます。店舗の裏側には、昨年古民家カフェもオープンされました。明るい元気な女性スタッフによる宝石店が、地元の街を輝かせていました。

◎もう一つ魅力がスタッフ

商店街に開店して35年を迎え、地元を中心に500—600人の固定客のファンで終日賑わっています。その人気の理由はもちろん品質の高い宝石をリーズナブルな値段で提供されているからです。でも、それだけではありません。もう一つ魅力が、店舗オープン以来辞めずに長く続く6人の女性スタッフでした。いつも明るく元気にお客様に接客サービスされます。

◎先代オーナーの教え

「急逝した先代オーナーの教えをしっかりと守ってきたからですね。その接客術がお客様を増やし、お店を大きくしてくれました」と、キッパリ話されます。その接客指導は極めてシンプルなものでした。先代は毎日のように、スタッフを集めてミーティングをされます。しかし、売り上げをもっと上げろという話は全くされません。

スタッフに指示する内容は、いつも同じ。「明るく元気に声を出しなさい」「もっと笑顔で接客しなさい」という言葉ばかりでした。そして、スタッフに向かって、「モノ売りではなく、自分のファンを増やすことにもっと努力しなさい」と。そんな厳しい指導を受けて明るい接客ができるスタッフが育ちました。

◎時には差し入れも

6人のスタッフは、皆さんとても明るいです。グチ、不満、喧嘩もなく、楽しくお客様と接客されます。お客様は挨拶代わりに来店され、「時には差し入れを持ってこられます」と。

最近では店内にカフェコーナーも新設、お客様との対話、笑いが絶えません。また、昨年末には店舗裏で、隠れ家的なお洒落な古民家カフェをオープンされました。

イベントなども行い、地域コミュニティの場所にもなっています。売り上げを上げる前に、まずは明るい店づくりが大事なのです。

会社も同じです。売り上げをアップしたいなら、まず会社を明るくすることです。働くスタッフの職場環境が良くなり、どんどん仕事をしてくれます。明るいことは本当に大切です。

◎オリジナルの格言

ボクの人生の針路となる言葉を紹介します。それは「明想事成」です。中国の諺をヒントに、ボクなりにアレンジしてつくったオリジナルの格言です。

明るく想うと、全ての事は思い通りに成るということです。これからも明るく、元気に頑張ります！明想事成で行きましょう！