

戦略経営者

7
2019
July
No.393

2019年7月1日発行（毎月1日発行）戦略経営者 No.393 第34巻第7号

第2特集
朝活のススメ



特集
規制改革で
チャンスをつかむ

には①学びを自社に置き換えて実行する能力が身につく（社員が指示待ちから自主型へ）②他のスタッフに指示、指導する工夫と勇気を身につけられる③参加者が経営者からの期待を感じられる④参加

かせない社内への根付かせ活動とそれに必要な指導力と勇気を身につけることです。

指導とは 目的達成のために教
 イヤルティーが高まる絶好の機会
 え、導くこと。指導された側は自
 となつています。

として、いわゆる看板（ブランド
力＝会社や商品の知名度）の差が

には①学びを自社に置き換えて実行する能力が身につく（社員が指示待ちから自主型へ）②他のスタッフに指示、指導する工夫と勇気を身につけられる③参加者が経営者からの期待を感じられる④参加者が自社と自社商品を好きになつて、自信がもてる（自社へのロイヤルティーアップ）といったメリットがあります。

とりわけ期待塾で大切にしているのが、全体のレベルアップに欠

指導とは、目的達成のために教え、導くこと。指導された側は自分の頭で考え、物事に取り組みます。失敗した時には原因や改善方法を一緒に考え、次の機会に役立てます。

するロイヤルティーが高ければ、会社を辞める可能性はおのずと低くなります。期待塾では、自社や自社製品の特徴の伝え方を学びますが、自社の良さを再確認し、ロイヤルティーが高まる絶好の機会となっています。

もちろん、セミナーに参加するには時間と費用がかかります。その間、貴重な戦力を奪われることにもなるでしょう。それでも期待

人は知っている会社や商品に安

心感を抱き、購入したいと思うものです。加えて、大企業は人材も豊富。中小企業が対抗するには商品力はもちろん、少数精鋭の集団となつて生産性を高めていかなければなりません。しかしながら、中小企業では人材流出も多く、エースが1人抜けたら大打撃。そのため、エースに頼りきるのではなく、全員をレベルアップさせる必要があります。



示するだけよりも自走型社員に確実に変わっていきます。

また、指導には勇気が必要です。キャリアや年齢が上の社員には指導しづらいもの。性格上、指摘しにくい相手もいるでしょう。そんなときに大切なのが「期待塾参加者」接客リーダーである点を経営者がしっかりと周知すること。期待塾で共に学ぶ仲間も、勇気をくれる存在になります。

ブランド・ロイヤルティーが高い人ほど、そのブランドの商品を
買いつづけるのと同様、会社に対

中小企業で大切なのは「1人の100歩より、100人の1歩」。全員を教育し戦力化していくことにより、ロイヤルティや生産性が高まり、人材流出などの不測の事態にも対応できる組織になっていくのです。

一般社団法人日本接客リーダー育成協会代表理事。ビジネスマナー研究所株式会社代表取締役。チャイナエアライン、ANAの国際線CAを経て、医療接客の講師、ANAグループ会社の講師となる。現在はリピーターづくりの専門家・接客戦略コンサルタントとして2法人を経営。主宰する研修会は94.4%のリピーター率。研修講師は年間160回以上。4冊目となる書籍を今夏出版する予定。



インフォメーション

第12期「期待塾」(会場・東京)が8月2日から開講します(早割受付は7月3日まで)。詳細はビジネススマナー研究所ウェブサイトをご覧ください。