

## はじめに

こんにちは。

この本をお求めいただき、本当に、ありがとうございます。

この本は、「お客様に喜びを」のコンセプトを元に、あなたのお店や会社の売り上げを前年比100パーセント超えにいたします。それどころか、それ以上の計りしれない、誰も想像もつかないことが起きる可能性をこの本は多大に含んでいます。

そのためには、ここに書かれている内容を受け入れていただくことと、実践することを条件とさせていただきます。その条件を満たしていただければ、お約束はできます。もちろん、満たしていただかなくても問題はありません。それは現状維持を意味することになり、苦勞や悩みが変わらないのは、あなた自身になりますから、その判断はお任せします。しかしながら、その判断一つで、従業員、お客様、あなた自身に大きな影響を与えることを認識していただきたいと思います。

これからお伝えする「心の経営論」は、飲食店の店長時代の話を元に構成していますので、他業種の方は、ご自身の業種にうまく当てはめていただければ幸いです。

この「心の経営論」は、私一人では到底作り上げられるものではありませんでした。一緒に一生懸命働いてくれた従業員のみなさん、ご来店されたお客様、そして、今まで私に関わってくれた人たちのおかげで作り上げることができたものです。人は一人では生きていけませんから。私が、「ありがとう」の気持ちを、忘れることができないのは自然なことかもしれません。

そして、最初に一つ、わがままなお願いがあります。

あなたが考える「売り上げを上げるために必要な3つのポイント」。これを、どこにでも構いませんので文字として残していただきたいと思います。わがままなお願いで申し訳ありませんけれども、よろしくお願いいたします。

近年、文明の発達により、本当に便利で合理化された時代になりました。インターネットの普及のスピードは目まぐるしく、スマートフォンやSNSの普及もあり、日本のみならず世界中の人と携帯電話さえあればコンタクトが可能です。平成初期を考えると、現在の姿は本当に考えられないほど進歩し、便利な世の中になりました。

そのあまりの便利さゆえに、それに頼りすぎる傾向も感じます。人とのコミュニケーションは減り、通信上でのコ

コミュニケーションが主流となり、人との触れ合いが減り、本来人が持ち合わせている「温かさ」「優しさ」「思いやり」が薄れ、人間味を感じる機会が減ってきたように感じます。

経営においても、「人」よりも「機械」「数字」に頼ることが多くなりました。人員削減や経費削減の「合理化」が進んでいます。「必要」な合理化はもちろん賛成ですけれども、どうやらそうではないこともあるようです。中には人を人と思わず、機械のように労働させる企業もあり、「ホワイト企業」ならまだしも、「ブラック企業」なる言葉も生まれているほどで、驚くばかりです。

経費削減の一つの方法として、海外生産や輸入品に頼ってコストを安くすることで、安価な商品が増え、薄利多売の流れになると、利益と同じく賃金も比例し安くなるようです。海外雇用が増えることによる経済活性化もあるでしょうけれど、自国の活性化も忘れてはなりません。もちろん海外雇用が増えることで国内の雇用に及ぼす影響や、コストを下げることで値段も安くなり、消費者のもとへ届きやすいということは自分なりに理解しています。しかし、その安さには、必ず理由があります。その理由を公にできない企業が増えているようにも感じます。

海外生産でコストを抑え安価な商品を提供する、もしくはコストを抑え利益重視に走る。半面、国内雇用が減り、賃金は上がらない、中には利益が出ているにもかかわらず、私利私欲に支配され賃金を上げない。一部の僅かな人だ

け潤い、生活が苦しいままの人が多い。私利私欲で潤いを手に入れても、心は潤わず渴いたまま。世の中は、自分で自分を苦しめているように感じるのは気のせいでしょうか。

これからお伝えする「心の経営論」は、経営者、店長、人を雇用し、教育する人には、忘れてはならない、いや、刻んでいただきたい「大切」で「重要」で「必要」なことです。しかし、その内容はいたってシンプルで簡単です。難しく複雑なテクニクやノウハウでは、限られた人にしかできないこととなります。「心の経営」の大きな特徴の一つ、それは「誰にでもできる簡単なこと」なのです。なぜなら「人」に焦点を当てているだけだからです。

経営で「売り上げを上げる」ことは、最大テーマの一つです。そこから利益が生まれ、会社を繁栄させ、雇用者に賃金を払わなくてはなりません。多くの人が頭を悩ますところで、私自身も経験したことです。そんな頭を悩ます売り上げ問題も、これからお伝えする方法を実践することで、解消につながります。

その方法とは、「顧客満足度」に焦点を当てることです。

「そんなことは当たり前」と、思う方もいると思いますけれども、観点が少し違うのです。「顧客満足度」を上げる方法はたくさんあります。顧客満足度が上がれば、リピーターが増え、自然に売り上げにつながるのをご存じのことと思います。しかし、売り上げを上げることに意識は向けないのです。その観点と理由を本文で詳しくお伝えしていきます。時には、私独自の観点ゆえに非常識と感じたり、驚かれたりするかもしれませんが。

そして、従業員教育に関しても悩む人が多いのが現状です。私自身もその一人でした。その点も「人」の視点からお伝えするということを実践していただければ。従業員教育の悩み解消につながり、顧客満足度も上昇してきます。実は、顧客満足度、売り上げ、これらを上げるのはとても「簡単」なことなのです。その理由は、この本を読み進めることでしだいに理解していただけるかと思えます。

その内容は、世間の常識や知識、ノウハウ、テクニクではありません。目の前にいる「人」そのものから「気づき」を得て、「築き」上げたものです。いつか、どこかで、誰かが、そう待ち望んでいたものかもしれません。

近年、情報、知識が溢れた世の中になりました。それと引き換えに、失われ、忘れ去られてきたものを感じます。繰り返しになりますけれども、それは、人本来の大切な「心」、優しい「心」、思いやりある「心」、そんな大切な「心」の部分ではないでしょうか。

この本を読んでいる方も、きっと世の中に何か違和感や疑問を持ち、

「どうにかしたい」

「なんとかしたい」

そう心の底で思っている、心温かな優しい方だと思います。安心してください。読み進めることで、心が喜びを感じ、違和感や疑問は解消に向かいます。

読み終えたとき、今までの自分から一歩進んだ姿に変わり、「仕事の取り組み方」「人間関係」への意識が変化していると思います。

そんなことがあるの？

と、思う方もこの本を読み終えたとき、自分の気持ちを感じてみてください。

私自身、会社から指導された「売り上げ」「利益」を求める「数字経営」の方針に疑問や違和感を持ち、自分の考えである「人を大切にする」「満足を目指す」これを信じ、自分を信じ抜いたのです。会社の方針にそぐわないために風当たりが思わしくないこともありましたが、辛抱し自分の「心基準」を信じ抜いた結果が、大きな成果を生み出しました。「心基準」については後ほど詳しく説明いたします。「顧客満足度の追求」のために、できることを精一杯実践し続けたのです。

それは、私一人では到底できることではなく、店舗で一生懸命働いてくれた多くの従業員、ご来店されたお客様ののおかげです。世の中はすべての人で成り立っているのですから。そこにはやはり「ありがとう」の気持ちを忘れることはできません。

顧客満足度を上げる方法を言葉で表現すると「心の経営」です。この言葉を聞いたときは、自分のオリジナルと意気込んでいました。あまり情報収集をしないため、著名な方が使用していることに気づいたのはつい最近で、自分の無知さにも気づきました。この「心の経営」を一人でも多くの方が目にし、耳にすることを願い、本を出版するに至りました。

「心の経営」は、「従業員」「お客様」「会社」「自分」「家族」といった多くの方の「喜び」を生み出す可能性を多大に秘めています。時に、その多くの人たちからの「喜び」を受け取りきれなくなることもあります。喜びを受け取りきれないなんてことを想像できるでしょうか。それが現実にあるのです。そんな想像もつかないことを経験してみませんか。

しかしながら、世間の「基準」「常識」よりも、私独自の「心基準」を元にお伝えするため、非常識なことを言うかもしれませんけれども、すべて結果につながった「事実」であることをご理解いただけると幸いです。私のセミナーの後に、ある学生の方からは「学校の授業で教授が教えてくれたことと真逆ことを言っていますよね。でも、それが面白かったです」と言われました。そして、経営に携わる方からは「ついにこのような考えがでてきましたね」と言われ、それは心地よいものでした。

私の学歴は高卒で、経営のノウハウは知らない素人店長でした。そんなノウハウを知らない私が、売り上げ目標も立てずに、目の前のお客様を大切にするために精一杯のことをしていた結果、「顧客満足度日本一」を覆面調査で三度獲得し、売り上げ上昇も止まらず、3年連続前年比100パーセントを超えてしまい、月商を約2倍にまで伸ばす結果が後からついてきたのです。その結果には正直本当に驚きました。その道は決して楽なものではありませんでしたが、従業員とお客様のおかげで仕事は楽しくしていました。

前年比100パーセント超えにする方法は、テクニクやノウハウのような難しいことはなく、何も知らない私ができるのですから、誰にでもできることです。その視点に気がつけば、本当に誰にでもできることなのです。しかし、不思議と世の中の人は、それをせずに、わざわざ難しいノウハウやテクニクを使おうとしているように感じます。売り上げを上げることは、もともと簡単で、シンプルです。

「心の経営」に費用は「必要」としませんが、多くの方に「必要」とされているように思います。

これからその理由をありのまま公開します。文章を書くのがあまり得意ではないので、何度も何度も読み直し、修正をしなければいけません。伝わりにくい部分があるかもしれないことを、あらかじめご了承ください。嬉しく思います。加えて、文の途中見慣れない熟語が登場します。それは私独自の「漢字」ではなく「感字」を使うことを合わせてご了承ください。

世間の常識を覆しながらも気づきがあるかもしれません。それには、あなた自身の「感性」と「素直」な気持ちが必要です。読み終えたときの気持ちの変化と、「心の経営」の言葉が少しでも心に残ることがあれば会社、お店の変化は大きく期待できるものとなりますから、その変化が私の喜びです。

長々と書いてきましたけれども、心構えの「基礎編」、従業員に対しての「教育編」、お店を作り上げる「構築編」の3つのテーマにわけてお伝えします。

それでは、始めたいと思います。