経営一転語 123　お客様に感動を与える

　前回は、「会社の定義づけをしましょう、経営理念を定めましょう」という話しをしました。今回も、引き続き「不況期に持つべき経営マインドと行動パターン」について、説明していきましょう。

　現在のような不況期においては、やはり経営の原点に立って、考え直すべき時だと思います。いったい自分はなぜ経営をしているのだろうか、いったい自分は経営を通じて本当は何を成し遂げたいと思っているのか、と問いかけていただきたいのです。

　つまり、商売の原点、経営の原点に回帰して、自分に問いかける必要があると思います。

　これから経営の原点に回帰するためのポイントを 7 つ述べてまいります。

　まず第一点目に、「お客様に感動を与えること」が大事だと思います。有名な高級ホテルは、ホテルに到着したときに、なぜか、ドアマンが自分の名前を知っていて、「〇〇様、いらっしゃいませ」と声をかけてくれる。十分感動に値します。

　実は、お客様がホテルに到着したときに、ドアマンがお客様の荷物についた名札を見て、無線でフロントに知らせているので分かるのですが、このような感動を与えるための工夫も必要でしょう。

　レストランの店頭でお客様が並んでいるときに、不意に雨が降ってきた、雨よけのないお客様にさっと傘を貸してあげる、やはりお客様は感動するでしょう。

　このように何気ない行為は、やはり、お客様のことを考える、お客様の立場に立って考える、お客様にどんなことをしたら喜んでもらえるだろうか、と常々考え続けると自然と行動として出てくるものなのです。