



きたほ Hot Line 2014.5

発行部数 3,200部 ●平成26年5月号 第466号 ●平成26年5月1日発行 ●毎月1日発行



【活動報告】③
天明茂先生の講演会好評博し終了
会員増強褒賞金並びに
大型保証制度副賞をいただきました
平成26年度事業計画書並びに
正味財産増減予算書
 ～3月28日 宮城県に電子提出いたしました～

【女性部会】③
『税務講演会』を開催します!
第4弾は名取方面へ
参加者募集中!『被災地復興応援バスツアー』

【青年部会】③
『被災地(石巻・女川)訪問・交流事業』開催!!

【タックスQ&A】④
生産性向上設備投資促進税制の創設

【ビジネスニュース】⑤
業界の思い込みに「隠れたお客様」あり

【特集記事】⑥
営業の勘所 マナーとサービス
 未来事業株式会社 マネジメントコンサルタント 石黒 和男氏

【活動報告】⑧
社会貢献活動 車いす寄贈
平成26年度通常社員総会記念講演会のご案内
出会いの人生から学んだこと
 ～出会いを大切に商売繁盛～

情報満載のホームページをご覧ください。
<http://www.kitaho.or.jp>

仙台北法人会 検索

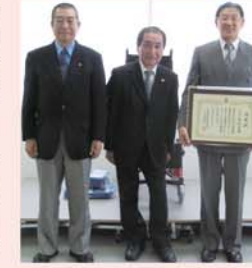
Hot Line

発行所 公益社団法人 仙台北法人会 発行人/会長 菅原 一博
 〒9800804 仙台市青葉区大町1丁目1番30号(新仙台ビルディング6階)
 編集/公益事業推進委員会 印刷/南東広告製版

電話/022(263)0151 FAX/022(268)0205

社会貢献活動 車いす寄贈

去る3月26日(水)菅原一博会長・中島巖社会貢献特別委員長が車いすを社会福祉法人仙台市障害者福祉協会宮城野障害者福祉センター(宮城野区大槻)・社会福祉法人仙台市社会福祉事業協会養護老人ホーム仙台長生園(青葉区葉山町)へ寄贈した。



ティティンクとリクライニングがひとつになった車いすで、「こんな良い車いすをいただけるなんて」と、感激の言葉と感謝状を頂戴いたしました。

公益社団法人としての1年目締めくくりの社会貢献活動となりましたが、これからも様々な形で地域に貢献していきたいと思っております。



よろしくお祈りします!!

4月1日より職員としてお仕事をさせていただくことになりました富並由子と申します。仕事に慣れるまでは何かとご迷惑をおかけすることもあるかと思いますが、先輩方に教わりながら、一日も早く戦力になれるよう一生懸命お仕事をさせていただきますので、ご指導のほどよろしくお願いいたします。[趣味:花火、キャンプ、高校野球観戦]



ご苦労さまでした

佐々木治幸職員は3月10日付で退職いたしました。長い間、お疲れさまでした。

皆様からのご協力に感謝いたします!

女性部会では、使用済み切手と未使用タオルを収集しております。法人会事業にご参加の際にお持ちいただければ幸いです(1枚でも結構です)。引き続きご協力宜しくお願いいたします。

【協力企業一覧】

(有)朝比奈商会 様/(有)伊藤耕 様/(有)大浦 様/(有)大熊ビル 様/(株)ガーデン二賀地 様
 (有)風 様/(有)カネサ藤原屋 様/金福建設(株) 様/(株)小松島ホンダ 様/佐々木電業(株) 様
 鈴憲味噌醤油醸造(株) 様/(有)仙台クリニックサービス 様/仙台ゆたか磨材(株) 様
 (株)東豊電気テクノ 様/(有)東北図面工業社 様/藤倉設備工業(株) 様
 (有)松野会計事務所 様/(有)マハロ 様/(株)宮城ヒーティングサービス 様/(株)ミヤックス 様
 (株)岨加藤商店 様/(有)ヤマトコーティング 様/(有)吉野美工 様/ラポートハウザーホリウチ(有) 様

編集後記 電力の未来

あの震災から3年の月日が過ぎてしまいました。地震、津波、原発事故、悪夢のように一気に押し寄せて来ました。

地震、津波は、自然災害と言えるかも知れませんが、今回の福島原発事故はどうしても自然災害と割り切れることは出来ません。

なぜなら、福島に限らず原発は地震や津波にも、耐えられる設計ではなかったのではないのでしょうか?これからも安全性と立地条件が問われます。

あつてはならない最悪の事故が現実起きてしまったのです。結局、原発は「安全」でないことが、ここで裏付けられたこととなります。

福島以外の原発を再稼働させるべきか否か、それぞれの立場で意見が違いますが、この問題を議論する前に、将来既存、新設を含め今よりも安全基準を高めたとしても、このまま原発の再稼働を進めて行って良いのでしょうか?非常に疑問です。

今現在も、日本の発電の主力は火力発電ですが、燃料となる石炭、石油やガスの化石燃料はいずれ枯渇してしまいます。それに代わるエネルギー源、それから地球温暖化対策

として原子力の利用があるのですが、その前に使用済み核燃料の最終処分の問題を解決しないで原発を再稼働し続けることは問題です。

「高級マンションにトイレがない」と言われながら何故か、原発の安全性と発電コストを挙げ国は大きく舵を切りました。再稼働が行われれば、どこかで再び福島原発事故のような大惨事が起きないとも限りません。

自然エネルギーの利用として 太陽光、風力、地熱、潮位等々日々研究開発が行われていますが、これらの電力は供給が不安定なだけに、安定供給を進める上で、更に蓄電の技術開発にも力を入れなければならないと思います。

我が国は、水力にも恵まれています。自然エネルギーの利用と共に、揚水式発電の開発にもっと目を向けても良いのではないかと思います。

電力の供給と合わせて、消費電力の削減=省エネも大事な課題です。省エネ器具の開発も去ることながら、節約にも心がけたいものです。

電力の安全、安定供給は人類の大きな課題でもあり、そして未来でもあると思います。

広報小委員会 北東支部 佐々木 茂 (佐々木電業(株))

2
 今月の喜多宝人
 間かせて!!
社長さん
菊地 隼さん
 (株)あいあーる・(有)ゼルコーバ平安
 (冠婚葬祭業)

今月の喜多宝人

聞かせて!!

社長さん

互助の精神という強い信念のもとに...

今年の冬は記録的な大雪もあり、長かった気がしますが、彼岸に入りようやく春の気配が少しだけ感じられる3月20日、青葉区錦町の「樹あいあーる」さんを訪ね、代表の菊地 隼さんにお話を伺いました。

小学生の時に決めていた思い

私は昭和60年、地元仙台で生まれました。先代(祖父)から二代目として社長を承継して九二年が過ぎたところまで。

弊社は創業が昭和36年、当時は「仙台北生活協会」という名称で、東北で最初の互助会運営の会社としてスタートしました。現在は葬祭会館の「セルモール」8拠点と、結婚式場の「パレスへいあん」の運営、及び冠婚葬祭互助会の運営が主な事業です。

私が事業を継いだきっかけですが、6歳頃にはすでに祖父から「いずれは仕事を継いで欲しい」という話を聞かされていて、物心がついた頃には自分の中でもそういう意識があったと記憶しています。

小学校の頃、友達と遊んでいても、周りにはみんな野球選手やサッカー選手、お医者さんになりたいといった夢を持っていましたが、自分は既にそういう夢を描いてはいけななんだな、なんて思っていた所があります。

手探りで歩んだ二年

社長に就任してまだまだ日が浅いのですが、いわゆる同族経営の方は、同業他社での経験を積んだり、若いうちに自社に入って修行したりするケースが多いと思いますが、私の場合は全くの他業種を経験し、右も左も解らずに入ってきたので、最初は何をすることも「手探り」の状態でした。

社長業という仕事は、何をやるのか決まっている訳でも、誰かに仕事を与えられる訳でもありませんから、自身でそれを見つけて行く事で、最初の二年は精一杯でした。

しかしこの二年、自分の中で、自社の現状把握をする事ができ、業界の事や自社の課題点なども見えて来て、これから自分の考えで取り組んで行くべき事が少しずつ見えて来たと思っています。

背中を押された先代の葬儀

私が社長に就任して最初の大きな仕事は、先代(祖父)の葬儀でした。その時、先代がそれまで築いて来た思いや、人脈の厚さを強く感じました。また、その時に私自身も、集まってくれた方々に背中を押して頂いた様な気が...

みんなが幸せになる組織づくり

これからは、いわゆる「ボトムアップ」の形で、現場の社員からの声を拾い上げ、どのように会社づくりに繋げていくか、という事が重要だと考えます。社内で最近「ヒアリングパーティー」という取り組みを始めています。これは、私とスタッフが1対5〜6人くらいで行う意見交換会のようなもので、直接スタッフ全員の話を聞く時間をつくっています。

極論かも知れませんが、私が目指している組織とは、自分(社長)が介在しなくても続けて行ける会社づくり。その為の仕組みづくりやシステムの構築...



先代の直筆によるメッセージ

「やらなきゃいけない」という強い思いを感じた時でした。

最後に、個人的な夢をお聞きしましたが、当面は仕事や組織の構築を考えながら、今の時間を大切にしていきたい。まずそれを実現した後で、ゆっくり考えますとの事でした。

結婚された時に、奥様が連れて来た愛犬の世話をするのが今、生活の一部になっているそうです。これからの活躍をお祈りしています。今回はありがとうございました。



互助会ビル

【樹あいあーる(有)セルコーバ平安】代表取締役社長 菊地 隼さん 〒980-0012 仙台市青葉区錦町一丁目6-34 TEL 022-227-3336

special interview

天明茂先生の講演会好評博し終了

去る、3月12日(水)、平成25年度最後の経営支援セミナーとして事業構想大学院教授の天明茂先生による、「小さいことを武器にする戦略」のテーマで講演会を開催いたしました。会場の被災復興記念館には25名の皆様に参加いただきました。

先生は、小さい会社だから出来る5つの戦略として、①特定市場への特化戦略、②経営倫理の順守戦略、③社会貢献の徹底戦略、④感動サービスの提供戦略、⑤凡事徹底戦略について、事例を紹介しながら力強く講演されました。「人間の根本の在り方を考えさせられました」「元気をいただきました」等の感想が述べられ、94%の皆様が満足された講演会でした。



会員増強褒賞金並びに大型保障制度副賞をいただきました

当会は、(社)宮城県法人会連合会より平成25年度会員増強キャンペーン期間中の褒賞金71,000円並びに大型保障制度推進に対する副賞50,000円をいただきました。関係役員の皆様や推進員、代理店の皆様のご苦勞に對しまして感謝申し上げます。

平成26年度事業計画書並びに正味財産増減予算書

当会は、平成25年4月1日公益社団法人仙台北法人会に移行して1年経過しましたが、平成26年度の事業計画書並びに収支予算書は役員会の決議を経て、3月31日までに提出しなければならぬこととなっております。

そこで、3月24日開催の第6回理事会に提案し、一部修正意見のうえ承認いただき、修正後3月28日付で電子により送信し受理されましたことをお知らせいたします。

青年部会 information

『被災地(石巻・女川)訪問・交流事業』開催!!

青年部会(高橋隆幸 部長)では、去る3月8~9日(土~日)「石巻市・女川町」にて、『被災地(石巻・女川)訪問・交流事業』を開催しました。



初めに、石巻市から3番目の津波避難ビル認定を受けた宮城エクスプレス(株)を訪問し、展示されている震災関連写真や新聞記事を見ながらお話を伺いました。



次に、(公社)石巻法人会青年部会員の(株)ノースジャパンツアーズ山田様から震災・津波の話、特に沿岸付近に住んでいた従業員にも帰宅の指示を出してしまったことや、石巻の抱える人手不足問題、今後の動向について教えていただきました。

その後、石巻法人会青年部会メンバーと交流会を行い、各々震災や青年部会活動についての意見交換を行いました。

2日目は、朝から石巻法人会青年部会員の(株)松弘堂松本様に石巻~女川まで被害の大きかった場所をご案内いただきました。視察後には、松本様より会社が全壊した話や、その後危機的状況になった時の従業員との間で起きた経営者としての苦勞話、(社)石巻元氣復興センターを設立して水産加工食品を中心に地産品を全国にPRしている活動などの話を伺いました。

新聞やニュースで語られない被災地の生の声に言葉を返すのが難しかったですが、前向きな話もたくさんできましたので、今後我々にできる「支援」の方向性が見えてきたと思います。

復興支援委員会 委員長 齋藤 恵太

青年部会会員大募集中! 詳しくはホームページで http://www.yg88.com/

女性部会 information

『税務講演会』を開催します!

女性部会(小山ミヨ子部長)では、税務講演会を公開で開催します。講師は仙台北税務署の結城美枝副署長様をお迎えし、これまで経験をお話しいただきます。一般の皆様も大歓迎ですので、お誘いあわせのうえご参加ください。

Table with event details: Date (May 29), Time (13:30-15:00), Venue (New仙台ビルディング), Speaker (Yuki Miki), Topic (Tax roles and work), Fee (Free), Seats (50).

第4弾は名取方面へ参加者募集中! 『被災地復興応援バスツアー』6月8日(日)貸切バスで参ります!

東日本大震災の影響を大きく受けた閉上地区。地域住民の皆様は、復興の願いを込めて仮設店舗「閉上さいかい市場」で頑張ってください。平成25年12月に全ての建物が閉上に完成し、「ゆりあげ港朝市」としてグランドオープンされました。

新鮮な海の幸、採れたての野菜、地場産品が勢ぞろいした朝市に参加しませんか。また、笹かまぼこの発祥の地は閉上と言われますが「手造りかまぼこ工房ささま」では工場見学等も計画しております。

震災復興の支援事業として企画しておりますので、ぜひ多くの皆様に参加いただきたいと存じます。

Table with itinerary: 7:00 仙台駅西口集合, 8:10 ゆりあげ港朝市, 10:30 手造りかまぼこ工房ささま見学等. Includes '参加会費無料!!'.

詳細については、ホームページまたは事務局までご連絡ください。



名取市キャラクター「カーナくん」



アフラックは「がん保険」も「医療保険」も選ばれて契約件数No.1*



Aflac logo and contact information for the仙台総合支社 (仙台市青葉区中央1-3-1).

Business Guard logo and text: 経営を取り巻く様々なリスクから企業を守る! 労災対策 賠償事故 火災・地震 個人情報

AIU logo and text: AIU損害保険株式会社 東日本地域事業本部

AIU logo and text: AIU損害保険株式会社 東日本地域事業本部

経営者の情報源 ビジネスニュース



有限会社サンライズシステム 取締役社長 瀨谷 春夫

業界の思い込みに「隠れたお客様」あり

◎ 石焼き芋屋さんの販売戦略

私が独立して間もない頃の話です。ある日曜日の朝、緊急の配達依頼がありました。依頼主は、以前飛び込み訪問をして断られた会社です。

対応できるかどうか分からない状況でしたが、うれしさのあまり「大丈夫です。対応可能です」と言って仕事を受けてしまいました。

それから必死に対応できる運送会社を探しているうちに、個人で軽貨物の配達業務をしているAさんと連絡が取れました。Aさんは日曜日の急な案件にもかかわらず、快く仕事を受けてくれました。おかげで仕事は無事完了し、一度断られたお客様と取引をすることができました。

後日、お礼にAさんと会食をした際、Aさんも私と同様にサラリーマンを経験してから独立したことが分かりました。

Aさんが独立して始めた仕事は、石焼き芋の移動販売です。貯めた独立資金で車を購入し、意気揚々と焼き芋の移動販売をスタートしましたが、すぐに壁にぶつかりました。

焼き芋の移動販売を始めて半年が過ぎても、生活できるだけの売上を確保することができません。奥さんと子供のために必死で休まなく働きましたが、貯金を取り崩して生活する日々が続きました。

毎日売れ残りの芋ばかり家族に食べさせている自分が情けなく、なんとかしなければと気がかり焦っていました。

ある日、思い切って焼き芋の仕入担当者へ「焼き芋を一番多く仕

入れている石焼き芋屋さんを紹介して欲しい」とお願いし、Bさんを紹介されました。

Bさんは、Aさんにとって商売敵です。Aさんは、このままでは生活できなくなると思い、恥を忍んで同業者のBさんに商売の方法を教えて頂くよう連絡を取りました。

日本酒の一升瓶を抱えて、AさんはBさんに会うなり「焼き芋の販売方法を教えて欲しい」と頼み込みました。そのときBさんがアドバイスしたことは次の通りです。

「明日、俺の走った後をすこし遅れてついてこい」
当日、恐る恐るBさんの後をすこし遅れて走ると、おもしろいようにお客さんがやってきました。なぜこんなことが起こるのか、とても不思議でした。

急に売れるようになったのはなぜだろうと考えていた時、焼き芋を買いに来てくれた奥さんがつぶやいた言葉ではっとしました。それは次の通りです。

「さっき買おうと思ったけれど、焼き芋屋さんが行ってしまっ買えなかった。

また来てくれてよかった」

同業者が逃したお客様に絞り込むことで、Aさんは独立当初の壁を乗り越えることができました。

◎ 販促は繰り返してこそ効果あり

今年の2月、お客様より消費税が8%に上がる前に、余ったチラシを利用してDMを送りたいと相談がありました。

見込み客リスト3,000名に対して、チラシは10,000枚も残っています。金額が入ったチラシのため、4月以降は使えません。

3月末までに売上が上がるような方法を提案して欲しいと言われた時、ふと思いついたのが、先ほどの石焼き芋屋さんの話です。

私は3,000名の見込み客に対して、3月までに合計3回、同じチラシを配達することを提案しました。

お客様からは「3回も同じものを送っても、重複して無駄になるのではないかと」言われましたが、石焼き芋屋さんのAさんの事例を伝えて、3回連続DMを実施することになりました。

DMの結果は、4月から消費税が8%になるための駆け込み需要も加わり、想定した目標を無事クリアすることができました。「3回も同じものを送ってくるな!」というクレームが来るのではと心

配しましたが、そうしたクレームはありませんでした。

DMを送る側の立場では、お客様はDMが届いたら見てくれるに違いないと思い込んでいます。一度DMを送って反応がないと、同じチラシを二度も三度も送ることは無駄だと考えてしまいがちです。

届いたDMを見る・見ないはお客様が決めることであり、届いたからといって必ずしも内容を確認している訳ではありません。お客様にも都合があります。

今回、同じチラシを3回連続で送ってみて、お客様はDMをほとんど見ていないことを実感しました。お客様はDMを見ないことを前提にして、販売戦略を考える必要があります。

自社の業界の中で、試したことはないけれども、効果がないと思いついて見つけたらチャンス到来です。

思い切って競合他社と違う方法を試してみると、新しい市場を発見するきっかけになります。

タックス Q&A

～生産性向上設備投資促進税制の創設～



生産性向上設備投資促進税制の概要を教えてください。

生産性向上設備投資促進税制とは、設備の更新等を促進し、生産性の向上を図るため、生産性の向上につながる設備投資を促進するための税制措置で、平成26年3月20日に国会で可決・成立しました。

産業競争力強化法の制定に伴い、青色申告法人が、同法の施行日(平成26年1月20日)から平成29年3月31日までの間に、特定生産性向上設備等の取得等をして、その事業の用に供した場合には、その取得価額の50%(建物及び構築物は25%)の特別償却又は4%(建物及び構築物は2%)の税額控除の選択適用ができることとされました。ただし、税額控除における控除税額は、当期の法人税額の20%が上限となります。

なお、同法の施行日から平成28年3月31日までの間に取得等をして、その事業の用に供したものは、その普通償却限度額との合計でその取得価額までの特別償却(即時償却)又はその取得価額の5%(建物及び構築物は3%)の税額控除の選択適用ができることとされました。

また、平成26年4月1日前に終了した事業年度において同法の施行の日から平成26年3月31日までの間に、取得等をして、その事業の用に供した特定生産性向上設備等については、平成26年4月1日を含む事業年度においてその特別償却相当額又は税額控除相当額の償却又は税額控除ができます。

なお、特定生産性向上設備等とは、次の表に掲げるものをいいます。

設備等の種類	1台若しくは1基又は一の取得価額	先端設備(A類型)			生産ラインやオペレーションの改善に資する設備(B類型)
		①最新モデル要件かつ(用途又は細目)	②生産性向上要件を満たすもの(※) (販売開始年度)	(備考)	
機械装置	160万円以上	全て(限定なし)	設備等導入日前10年以内の年度		法人が策定した投資計画(投資利益率が15%以上(中小企業者等は5%以上)となることが見込まれるものであることにつき経済産業大臣(経済産業局)の確認を受けたものに限る)に記載されたもの (注1)投資利益率とは、次の算式によって算定されたものをいう。 <算式> (営業利益+減価償却費)の増加額(※1) 設備投資額(※2) (※1)設備等の取得等をする年度の翌年度以降3年度の平均額 (※2)設備等の取得等をする年度におけるその取得等をする設備等の取得価額の合計額 (注2)経済産業局の確認については、確認書が発行される。
工具	120万円以上	ロール	設備等導入日前4年以内の年度		
器具備品		イ 陳列棚及び陳列ケースのうち、冷凍機付又は冷蔵機付のもの ロ 冷房用又は暖房用機器 ハ 電気冷蔵庫、電気洗濯機その他これらに類する電気又はガス機器 ニ 氷冷蔵庫及び冷蔵ストッカー ホ 電子計算機(サーバーに限る) ヘ 試験又は測定機器	設備等導入日前6年以内の年度	電子計算機については、中小企業者等が取得又は製作するものに限る	
建物		断熱材及び断熱窓			
建物附属設備		イ 電気設備のうちその他のもの ロ 冷房、暖房、通風又はボイラー設備 ハ 昇降機設備 ニ アークード又は日よけ設備 ホ 日射調整フィルム	設備等導入日前14年以内の年度		
構築物					
ソフトウェア	70万円以上	設備稼働状況等に係る情報収集機能及び分析・指示機能を有するもの	設備等導入日前5年以内の年度	中小企業者等が取得又は製作するものに限る	

※①最新モデル要件とは、設備等ごとに上記表の販売開始年度内で最新モデル又は販売開始年度が取得等年度若しくはその前年度であるモデルをいい、②生産性向上要件とは、旧モデル比で生産性指標(生産効率、エネルギー効率、精度等をいう)が年平均1%以上向上するモデルをいいます(①及び②の要件を満たすことについて、工業会等の確認・証明書の発行を受けることができます。)

国税電子申告・納税システム

e-Tax

納税には
ダイレクト納付
が便利です!

e-Taxを利用して電子申告等をした後に、届出をした予約金口座から、簡単な操作で即時又は期日を指定して納付することができます。
※事前にダイレクト納付利用届出書の提出が必要です。
※届出書の提出から利用可能となるまで、1か月程度かかります。

国税に関する申告や納税、申請・届出などの手続きがインターネットで行えます。

電子申告で効率UP!

e-Taxを利用して所得税の申告をするとこんなメリットが!

添付書類の提出省略 還付がスピーディ

法人会 法人会が会社経営の効率化のためにe-Taxの普及を支援しています。ご利用に際し条件、注意事項があります。詳しくはホームページでご確認ください。 イータックス 検索

経営を取り巻く様々なリスクから企業を守る!



新登場! 法人会のビジネスガードシリーズ

- 政府労災の上乗せ補償制度 **アットワーク ハイパー任意労災**
- 企業向け第三者賠償保険 **企業賠償保険STAR3(スターズ)**
- 火災と地震災害に備える **フタバカード+地震対策プラン**
- 個人情報保護法改正対策 **個人情報漏洩対策プラン**

AIU損害保険株式会社
 東日本地域事業本部
 〒980-0811
 宮城県仙台市青葉区一番町1-9-1
 仙台トラストタワー23階
 TEL.022-726-7551 FAX.022-227-0211



仙台支社/仙台市青葉区大町1-1-1 TEL 022-221-5486

特集

営業の勘所 マナーとサービス

未来事業株式会社 マネジメントコンサルタント 石黒和男

マナーとサービスの違いは？

マナーとは、お客様に、不快感を与えないことでの行為です。
サービスとは、お客様が感動したり、うれしいと感じることです。
あなたの職場にも、身だしなみや清掃など、ルールやマニュアルがあると思います。
マナーとサービスの大きな違いは、サービスはマニュアル化できないという点です。
基本的なマナーを身につけたうえで、自分のキャラクターを生かして、営業活動を行っていきましょう。

マナー編

第一印象が大事！

お客様は、営業社員に対する第一印象を重視します。
お客様と「この人は感じがいい」と思ったり感じたりするものです。
つまり、見た目や聞いた感じが、その後の商談を左右するのです。
アメリカの心理学者メラビアン博士は、人物の第一印象は初めて会った時の3秒からスタートしています。



5秒で決まり、初対面の人物を認識する割合は「見た目、表情、しぐさ、視線等」の視覚情報が55%と大きいことを提唱しました。(図)

商品やサービスの内容を理解してもらう前に「会う気にならない」「話を聞く気にならない」と思われては、営業社員としての存在価値がまったくないと言ってしまうかもしれません。
お客様にとって魅力を感じない営業社員に映ってしまう原因は、お客様に会いたいという意気込み、熱意が相手に伝わっていないからです。なにより、意気込みや熱意を持っているかが重要です。

くれぐれも携帯電話に要注意

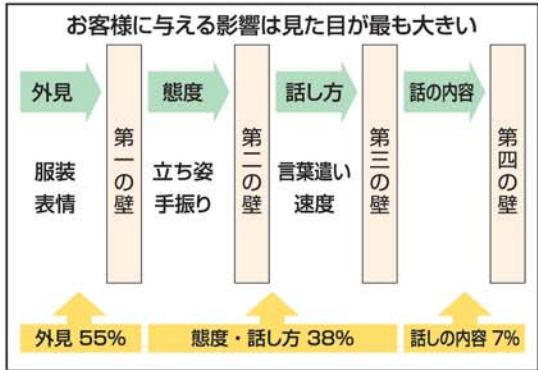
営業社員はお客様や会社と連絡をとるために、携帯電話の電源はいつも入れっぱなしです。
だからでしょうか、訪問先で電話やメールの音が鳴っている営業社員が多くみられます。
初回訪問や初回面談の場ではもちろん、仕事の付き合いが始まった後でも失礼のないようご注意ください。

- ①お客様との玄関先で電話をしない。
②面談の場では携帯電話を切っておく。
③メールを読むことももちろんダメ。
④相手が席を外したり、話が中断したときもやはり携帯電話を操作しない。
携帯電話など、ほかのことに気を取られる営業社員に、寛大なお客様はいません。
自分のことに集中してくれない人が、信用できる営業社員であるはずがないのです。

サービス編

サービスの「プロセス」を知っておこう

身近なことで説明しましょう。読者の皆さんが「目」電化製品の売場」を担当されたことでしょうか。
接客は、あなたが売場に立つたその瞬間



お客様は、商品が決まりましたら、お客様は「スピーディ」「正確」に「そして」いねいに扱ってほしいと考えています。
そこで、次の三つを実行してみると良いでしょう。
①スピーディに行うために、口と手を同時に動かします。
②正確に行うために、金銭授受は、しっかりと復唱します。
③いねいに実践するには、金銭授受は必ず両手で行います。

身だしなみもマナーの一部

初回訪問において、お客様は、あなたの第一印象です。
初対面のお客様が判断するのは、あなたの第一印象です。
訪問するお客様に、自分の身だしなみをチェックしていきましょう。

Table with 3 columns: NO., チェックリスト, 自己評価 (1回目, 2回目). Contains 10 items for self-evaluation of appearance and service attitude.

訪問相手の名前を知ることもマナー

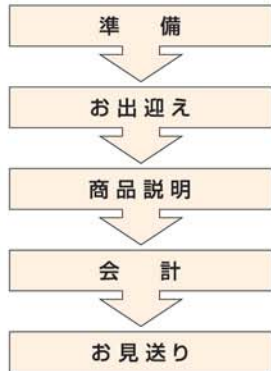
お客様の名前を知り、そのうえでポイントをとります。
突然訪ねて、願うことは失礼なことです。
ポイントをとることはマナーの一つです。

サービスはチームワークで

私が秋葉原で電機商品の売場を担当していた時のことです。
「あのオ、来ていますでしようか」
お客様のAさんに問われ注文を受けていた商品が、どの機種を受けていたのか、わからなかったのです。
あわてて、「ご注文日は？」商品は何と聞きながら注文をめぐり、スタッフの中をかきまわしても見つからず、担当者に連絡をとるドタバタを公開してしまいました。
Aさんはお得意様でありました。「私はこの店にいつも来ているのに、忘れられている……」と思われたに違いありません。
その反省を踏まえて、いつも「コミュニケーション」が取れて、フォローしあう職場にしました。チームワークの良いお店はお客様から愛されます。

最後に

お客様の期待を上回るサービスには、二つあります。
一つは、お客様が望んでいる無理だろうなと思うことを叶えることです。
もう一つは、お客様が予想もしていないサービスを行うことではないでしょうか。
この二つを実現するためには、お客様に「喜んでほしい」「役にたきたい」という気持ちを持って、サービスに当たるのが大切なことだと思っています。
そして、この気持ちこそ「サービスの原点」なのです。



そして、お見送りは最後の印象を決定づけるものです。
ここで大事なことは、心から「ありがとう」ございましたを伝えることです。
必ずカウンターの外に出て、お見送りする場所まで、荷物を運びましょう。
サービスのプロセスをまとめると、次のような流れになります。

- ①準備では、鏡の前で身だしなみを整えたり、表情をチェックするなど、売り場に出るにあたって準備ができましたか。
②お客様のお出迎えでは、つかず離れずの距離でお客様をさりげなくチェックできましたか。
③商品説明では、商品を実際に手に持って見せたり、特徴や使い方を説明できましたか。
④現金やレシートの受け渡しだけでなく、クレジットカードの取扱いや、領収書の記入などができましたか。
⑤商品をお客様に渡し、感謝の気持ちで見送りができましたか。
このようなことが出来れば、お客様は気分よく帰って来ることが出来ます。
そして、次回の来店につながるでしょう。

仙台北法人会のホームページをご覧ください!!

- インターネットセミナー 329タイトルが見られます。
● 「女優 北原佐和子の介護体験」等掲載中
専用コンテンツは「ID: hj1201」「パスワード: 0151」でご覧になれます。



アフラックは「がん保険」も「医療保険」も選ばれて契約件数No.1*



引受保険会社(お問い合わせ先)



アフラック(アフラックファイナンシャルグループ)
仙台総合支社
〒980-6122 仙台市青葉区中央1-3-1 アエル22階
法人会 0120-876-505