

(((日本磨き合い通心)))

NIPPON MIGAKIAI PRESS

無料レポート

「休息のススメ」

- お客様の本音とは？
- なぜ清掃業経営者はお客様の本音に気付かないのか？
- 儲かる経営者と儲からない経営者の違いとは？
- なぜ、休息を勧めるのか？

そんなレポートです (全14ページ)

【お客様の本音を聞いてみた！】

MEMO

『日本を磨く会の会員さん』が
お客様の本音を聞き出す事に成功しました。

「アメブロ」の中の「アマーバピグ」はご存知ですか？

「アメブロ」の中のキャラクター（アマーバピグ）となり
様々なコミュニティーなどに参加できるシステムです。

その中で日本を磨く会の会員さんがきちんと実名を出して
女性の方達に「ハウスクリーニングを利用した事があるか？」

利用した経験がある方には
「なんで次も同じ業者を利用しないか？」と聞いたのです。

通常、このような世界では実名は出しません。
ですが、本音の意見を出して頂きたいと思った会員さんは勇気を出して
実名でコミュニティーに参加しました。
(実名を出した事できちんと答えて頂けたそうです)

さあ、考えて下さい・・・

『なぜ、お客様はリピートしないのか？』

(少し考えて結論を出してから次のページへ)

結論から申し上げますと・・・

「作業スタッフへの不満」です。

「お客様はキレイになって喜んでいたのに・・・」
「笑顔でお金を支払ってくれたのに・・・」

じゃあ、お聞きしますが、「リピートはありますか？」

「そういえば・・・もう1年も経つのに全然ないなあ・・・」

そうです。

「リピートしない」
この現実がお客様の本音だと思わなければいけないのです。

では、お客様の不満に感じた事を箇条書きにします。

- ・髪型
- ・ユニフォーム
- ・靴下
- ・使用する道具類
- ・ニオイ（特にタバコ）
- ・笑顔が無い
- ・ひげ
- ・つめ
- ・作業車
- ・洗剤
- ・言葉使い
- ・挨拶

一言でまとめると女性のお客様がリピートしない理由は

「汚らしい人間を二度と家に入れたくない」

感情を文字にすると

「高い金支払ったのにこんな扱いかよ・・・」

残念ながら、こうなってしまいます。

【逆の立場で考えてみましょう】

あなたが居酒屋にでも行ったと仮定します。

汚れている空間で汚らしい店員が汚い手（つめも黒い）で、あなたのテーブルにつまみの乗った皿を不愛想に置きます。

スタッフは去っていく際にタバコのおいを残します。
（もうこの時点で2度と来ないと思うでしょうね）

ちょっとトイレに行こうと席を立ったあなた
トイレに行く途中ではちらっと厨房が覗けました。
恐ろしく汚れている厨房、そしてその先のトイレは・・・

「もう二度とこんな店には来ない！」絶対にそう思うでしょう。

ですが、私達はお客様のプライベート空間で同じことをしているのです。

とても失礼な事ですよ。

でも、これは一言でいえばその会社の「文化」です。
言い換えればこれは「社長の考え方がこの程度」という事です。

このレポートで言いたい1つ目は

売上を上げたいなら先程の挙がったお客様が不満に思う条件を修正するのが先という事。

でも、先程「これは会社に宿っている文化」と申し上げました。
日本中の多くの清掃業者がこのような文化を築き上げてしまっています。

では、「文化」にしないようにするにはどうすればいいのか？

それが、「休息のススメ」です。

【どんなに忙しくても休まなければならない理由】

ある地方空港で私は1台の車を待っていました。

その1台の車とは・・・

コンサルティングを受けられるクライアントの車です。
(わざわざ空港まで迎えに来て下さったのです)

そのクライアントとは「日本を磨く会」のセミナーや勉強会等で過去に数回お会いしていましたが当日は地元で2回目のコンサルティングでした。

それまで私はそのクライアントのネクタイ姿しか見ていなかった
ので分からなかったのですが、2回目のその時、車が到着した
その瞬間私はこう思ったのです。

(その日は現場からの直行で作業服だった)

「この社長ヤバいかもしれない・・・」

ヤバって別にこの社長がやくざとか薬をやっているとかそんな
事ではありません。

直感的に『この社長の会社がマズイ事になってしまうのでは?』

そう思ったのです。

結果的にこの社長は会社を潰しました。

もう、コンサルティングとかいうレベルでは無かったのです。

では、なぜ私がヤバいと思ったのか?少し考えて下さいね。

(少し考えて結論が出たら次のページへ)

【お客様目線になるには足元と周りを見る事が必要】

私は車を見て直感したのです。

「この社長、お客様本位で考えていないな」

当時も今も私達は「経営の原点12か条」を学んでいます。

そこで教わっているのは「経営者の考え方」

でも、この社長は学んでいたけど仕事に活かしていなかった。

それを車を見て分かったのです。

作業車が汚れている事は多々あります。

みなさん忙しいですから洗車出来ない事もあります。

ただ、たまたま出来ていなかったのか？

それとも日頃からしていないのか？

それ位の事は私も30年以上清掃業界に関わってきているので分かります。

絶対に日頃から車の手入れをしていないのです。

という事は、道具類の手入れもしていない。

そして肝心の自分自身の手入れもしていない訳です。

実はこの事が清掃業経営者が儲からない大きな理由になります。

【休む事こそお客様本位の考え方】

先程の話に戻りますが、
「お客様は高いお金を支払ってプロに清掃を依頼します」

私達は入ってくるお金ですから、
「もっと高い金額を頂きたい」と思っています。

でも、お金を支払うお客様の気持ちはまったく逆

お客様は例外なく
清掃業者に支払う料金はいくらであろうが高いと思っています。

それなのに、その高い料金を払う相手がこれかよ・・・
こう思っているのですから、当然リピートはありません。

お客様はこう思っています。
「プロだからキレイにするのは当然」
「高い料金を支払うのだから対応が良いスタッフなのは当然」

居酒屋で1人3,000円とか5,000円の買い物ではありません。
安くても10,000円の買い物です。

先程の居酒屋であなたは「2度と来ない」と決めました。
だったらあなたのお客様が同じことを決めても何の不思議もない
のです。

個人であれ法人であれお金を支払うべきかどうか？
決めるのはお客様です。
そのお客様に選ばれる為には清潔である事は当然の事なのです。

車を見られます。
道具類も見られます。

そしてあなた自身(=スタッフ)もよく見られます。
この基本的な事は忘れてはなりません。

【休息する事がお客様に選ばれる理由】

あなた（作業スタッフ）を見たその瞬間に
お客様はお金を支払うと決めた決断が正しかったか？
間違っていたのか？決めてしまいます。

先程清潔感という話をしましたが、

これは単にユニフォームがキレイ、ひげが剃ってある
だけではないのです。

ぱっと見た時にその人自身が生き生きしているか？
疲れていないか？これがとても重要。
（実際問題見た目はとても重要です）

お客様は感じます。
『こんな疲れている人が良い仕事出来るの？』

「おはようございます！」

「おはようございます・・・」

挨拶の一言目からもうリピートになるかどうか決まっていると
思ってください。

私は日本を磨く会を通じて日本全国の清掃業経営者とお会いしま
す。その中にはその時たまたまかもしれないけど「この人疲れて
いるな」と見える方がいます。

私達の仕事は肉体労働です。
疲れていて良い仕事ができるでしょうか？

私達の仕事はサービス業です。
疲れていて良いサービスを提供できるでしょうか？

お客様目線で考えるとこのような事も考える必要があります。

【休まない事の弊害】

日本を磨く会の仲間の中にも休みなく頑張っている経営者さんがまだまだいます。

でも、そのような経営者は儲かっていません。

これは断言しておきますが、その状態で働き続けている経営者は一生儲かりません。

本人は必死に日当を集めていますが、日当はあくまでも日当でありそこには未来の投資は生まれません。

未来への投資とは単にお金だけではありません。
お金も大事ですが、経営者が考えたことに対してお金を掛ける事で未来への投資となります。

未来への有効な投資が無いという事はその会社は成長する可能性はほとんどゼロなのです。

投資を考えないという事はそこに優良なスタッフは育たないという事になります。

ですから、もしあなたが社長ではなくスタッフの1人の場合、自社の社長に対してこ見切りを付けた方が良いという事になります。（あなた自身が先を考える人であれば）

私は小学生の頃から清掃業経営者を見てきましたのでよく知っていますが、未来への投資をしない経営者・未来を考えもしない経営者は例外なく先細りになります。

先の話は置いといたとしてあなた自身が儲かりたいのか？現状維持そこそこでいいのか？それだけはハッキリした方が良いでしょう。

そして「儲けたい」のであればまずはしっかりとあなた自身が休息を取るのです。

【休日の作り方】

ここでは簡単に休日の作り方をお伝えします。

休日を作るのは簡単です。

- **手帳に休日を先に書いてしまう。**

これだけです。

そしてそれをきちんと守り徹底するだけです。

このようにご説明すると必ず質問があります。
先に回答します。

「せっかくの仕事の依頼があった場合はどうするのか？」

状況によって2パターンあります。
お客様であった場合、あえて断って休む。
新規のお客様の場合は、休日をずらして休む。

まず、あなた自身が本当にそのお客様に信頼されている場合、一度断った位で依頼が途絶える事はありません。
あえて断り忙しい業者を演じてもいいと思います。

このような状況にするには日頃から良い仕事をしてお客様の中でナンバーワンになっておくことです。

このような形が出来ない新規のお客様の場合はお客様に日程をずらして頂くか？それが出来ない場合はこちらが休日を変更し対応するのも仕方ないかもしれません。

臨機応変に考えて下さい。
ただ、休日をずらした場合人によっては休むことを放棄する方がいます。
それは絶対に避けて下さい。

【コンサルタントとして向き合った時に】

通常、私のような立場の者はクライアントに

「あれをして下さい」

「これをして下さい」

「あれは出来ましたか？」

「これは出来ましたか？」

こんな事ばかり言います。

しかし、私はこの業界を長く見てきて
清掃業界の場合、特に大事なものは休息だと思っています。

清掃業経営者は毎日走っています。
それも全力に近いスピードで走って毎日ヘトヘトです。

このレポートで最初にお伝えした。
お客様の本音の部分。

普通に考えたら小学生でも理解できることです。
しかし、清掃業界ではこれが当たり前の世界です。

それはなぜか？

1つの理由は「経営者がジックリ考える時間が無いから」です。

毎日全力で走っていれば足元は見えなくなりますし、
視界も狭くなります。

でも、お客様はそんな私達をジックリ冷静に見ています。

どうでしょう？もしあなたが本当に儲けたいなら
定期的に休息を取り、ジックリ足元と周りを見ながらビジネスを
考えてみませんか？

それが本当の意味での「差別化」のスタートなんです。

【量より質が儲かる秘訣】

儲かっていない経営者はこう計算します。

日当×人数×日数

この人数の中に自分自身を入れるので休息が取れなくなります。

冷静に考えて下さい。
売上は掛け算です。

数字は考えていじってあげばいいのです。
あなたの都合のよい方向にいじってみるのです。

日当 2 万円× 1 人× 30 日 = 60 万円

これを 2 万 5 千円× 1 人× 25 日 = 62 万 5 千円

5 日休んでも売上は上がります。

もちろんこれは単なる机上の空論です。

ですが、日本を磨く会の代表として断言しますが、
きちんと考えてやった方は出来ています。

大切な人生、大切な家族、大切なスタッフの為に
あなたはどちらの道を進みますか？

何も考えずに他人の為に人生を切り売りする人生
自分自身できちんと考えて売上を上げていく人生

きちんと考えて質の高いサービスを提供する。

これが仕事量に頼らないで儲ける方法です。

このような質を求める方法に興味があれば私までお声かけ下さい。

【儲かる社長は継続するほど楽になる】

実際問題、儲かっている社長ほど先の事を考えます。

若い時は体力的にも無理が効く。
だけど、年齢を重ねた時にそれは出来ない。
(というよりしたくない)

だから、考えて未来に投資をして仕組みを作り上げます。
そしてその仕組みの中に自分自身を入れないように考えます。

実は清掃業はこの仕組化がしやすい業種です。
でも、作り上げるにはコツもいるし経営者自身がしっかり学ぶ事
も必要。

もちろん短時間では出来ませんのである程度の期間も必要です。

私は小学4年生から清掃業界の大人たちを見てきました。
だから断言しますが、本当に楽になって儲けたいなら未来の事を
考えるべきです。

そして会社としての文化を築きます。
量ではなく質で勝負できる会社にする事です。

その為に今出来る事はあなた自身が現場で全力で仕事をする事
はありません。

あなた自身が勇気を持って休息を取る
休息を定期的にしっかり取る。

休息を取れば頭が働き未来の事も考えられるし、今の仕事で単価
を上げられる事も考えられる。

人間は自分で考えた以上の事は出来ません。

どうか、あなただけでなくその先の未来も考えながら休息する事
を選んで下さい。

【全力は継続できない】

最後になりますが、このレポートを書いたのは私自身に悲しいお別れがあったからです。

今から約2年前、1歳年上の仲間が亡くなりました。

スタッフの事を真剣に考えていて、考え方もシッカリしている。そして、頭の良い経営者仲間でした。

突然死です。

たぶん朝も夜も関係なく一生懸命走り過ぎていたのでしょう。

あまりに突然過ぎて涙も出なかったのを覚えています。

他にも私が20代の頃お世話になっていた、当時50代の社長も体を壊して仕事が出来なくなりました。現場が大好きでスタッフに慕われていた男気のある社長でした。

経験上、真面目で責任感のある人間ほど早く去っていきます。

これはとても悲しい事です。そして業界の損失です。

どうか、きちんと休んで良い仕事を提供していく事で儲かる道を選んで下さい。

足元を見て周りを見る事で単価を上げる事は可能です。

数で稼ぐのではなく質で勝負する。仕組み化して稼ぐ道を選んでいく事で未来に繋げて頂きたい。

その為に私は今後も情報を提供し続けます。

【日本を磨く会の想い】

2010年4月に「日本を磨く会」をスタートさせました。

「日本を磨く会」を運営している
株式会社ブレインコミュニケーションは2008年3月にスタートさせました。

そして、私自身清掃業の大人達の事は1981年頃から知っています。

どんな仕事も簡単な仕事はありません。
清掃業も同じ、極めようとするれば簡単な事ではありません。

洗剤等の知識、現場の対応方法、お客様とのやり取り、仲間との連携
経験すればするほど奥深い世界です。

私は、清掃業経営者がもっと未来を考えて頂きたいと思っています。

清掃業経営者が長年かけて苦勞して築いた文化を経営者自身が
崩壊させてしまう事がこの業界には多々あります。

新しい者はまたゼロから築き上げる。そして崩壊させる。
その繰り返しがこの業界です。

ですからお客様が安心して仕事を頼める業者が増えないのです。

「日本を磨く会」は日本全国の清掃業経営者に築き上げた文化を
永続的に発展させて継承して頂きたいと考えています。

そうする事によって会発足から100年後の2110年

『小学生がなりたい職業ベスト10』の中に
清掃業が入る事を目標にこれからも活動して参ります。

その為にまずは「現役の清掃業経営者に良くなって頂く」

日本全国の仲間達が良くなっていくように毎日努力し続けます。

特別版

(((日本磨き合い通心)))
NIPPON MIGAKIAI PRESS

無料レポート