

アンリミテッドクリエーションの

～ 社員勉強会参考資料 ～

- Q. 数字が思うように動きません
- Q. 結果を変えられる自分になりたいのですがどうしたらよいのでしょうか
- Q. お客様とより深い信頼関係を作るための、アフターフォローのポイントを教えてください
- Q. 何年も業績が下がり続ける原因は何でしょうか

Q. 数字が思うように動きません

A. 我々の数字は『感動』や『喜び』によって、あるいは『満足』というものによって動かすのです。数字が動かないということは、本質的には、満足や喜びや感動がないということです。

実際、現場では色々な改善などもしていると思いますが、大事なことは提供しているサービスや営業の中に、あなた自身の強烈な思いと気迫とが打込まれているか否かなのです。

申し上げたいことは、数字とは人間のことなのです。数字というものは、人間が作るのです。人間の感動と喜びによって作るのです。

そこで大事になってくるのがあなた自身。あなたは、最近感動したことはどんなことですか？この仕事に喜びを感じていますか？あなたの中に無いものは相手に決して提供できない。問われているのは数字ではなく自分自身。

Q. 結果を変えられる自分になりたいのですが、今一つ結果に連動しません。結果を変えるにはどうしたらよいのでしょうか

A. その答えは、結果を変えようという考え方を持たないことです。

では、どのようにするのが良いかといいますと、自分を変える努力をすることです。人は皆、結果を変えようとする。相手を変えようと思う。そうではなく、自らを変える。鍛えることです。どこまでいっても、自らに原因を求める

捉え方で事にあたる（主体性の強化）。自分を変えることができた分だけ、自分の周りを変えられるのです。

結果や数字という実体はなく、実体としてあるのは、お客様という人間です。

つまり数字という実体はないのですから、動かしようがない。我々が動かすのは、『感動』『喜び』『満足』によって、人間が人間を動かすのです。感動や喜び、満足を提供できる自分になるのです。「自分が変われば、結果がついてくる」

Q. お客様とより深い信頼関係を作るための、アフターフォローのポイントを教えてください

A. アフターフォローの仕方にポイントがあるのではなく、アフターフォローをする、スタッフ一人ひとりの内面にポイントがある。内面のポイントは『感謝の心』です。感謝がなければ、会いたいと思わないし、継続もできないでしょう。

責任者としては、営業会議の中では、目には見えない、このスタッフ一人ひとりの内面を確認し、整えることが大事になってくる。そうでないと、何十時間と営業に行っても、フォローをしても、信頼関係を築くことなく、空回りをしてしまうでしょう。

Q. 何年も業績が下がり続ける原因は何でしょうか

A. 共通して言えることは、どの会社も「今後どうしたいという明確な展望」

がないことです。

展望がないから迷い、悩み、どんどん業績が下がり、今が苦しくなっている。

そして、今が苦しいから、未来に対する確信や内面のエネルギーが弱くなり、ますます未来への展望を描けない状態になっているのです。

苦しいときこそ、自分の現在地を確認して、どこに行きたいのかをはっきりさせ、一歩踏み出す勇気を持つことなのです。「行き詰ったら原点に帰れ」ということです。

(書籍「可能性の扉を開く」より抜粋)

アンリミテッドクリエーションの社員教育・お問合せはこちら

<http://unlimi.com/contact/>

