

平成25年2月

## ツキを呼ぶ魔法の言葉2

平成18年5月のきたない字シリーズで上記のタイトルで五日市剛さんの本の紹介や講演を聞いた感想を書きました。今回は私共の経営計画発表会で講演をして頂いたので五日市さんの話の中で感動したことを書きます。左の図はレシメお写した

幸運、ものです。運はほががと与えられるものではなく、自分で育てるもの。それには、感謝と努力、どちらかに偏ることなく、同時に高めていくことが大事と話をされました。人は「ありがとう」とか「感謝します」という言葉を使い続けると幸福がたどられるそうです。では努力は、何を努力すればよいのか話のなかになかたので考えてみました。それは「ありがとう」「感謝します」と言ってもどうように努力することではなかと気づきました。ありがとう、感謝しますと言われ人には、成功がもたせられるそうです。どうしたと言ってもいる人は、目の前のお客様に喜んでくれるサービスをすることです。

1月8日に日本が一番大切にしたい会社大賞「選考」のインタビューで水戸ケースデシキ櫻坂本先生と訪ねました。加藤会長の言葉で印象に残ったのは、1つ、今迄セナーに出て成功者の話を聞いたみなさんの話で共通しているのは、「目の前のお客様のために一生懸命喜ばれるようにやる」ということ、それがわかたので今はセナーには出ないし、講演もなし。2つ目は、うちはお客様の視点で仕事をしている、だから3年連続アフターフォローお客様満足日本一にたつた。同業者は、自分の視点で自分の利益のみを追求しているところが多い。例えばうちはポイントカードはやってない。ポイントカードは後で安くする分、今の価格を高くしている。うちは今のお客様に安くしている。お客様に誠実であることが大事である。3つ目は、うちは電気製品以外の販売はなし。お店は日本以外には出さない。ライバルは1つばいいるが、お客様はうさかくるのを待っている。

五日市さんの話と加藤会長の話から、努力は目の前のお客様に「ありがとう」「感謝します」と一人でも多く人に言ってもどういこと成功する。感謝と努力を育て高まるほど幸運は大きくなるということ。そして、現場では、昨日よりも今日、今日よりも明日、お客様からもう1回多くの「ありがとう」をいってどうサービスづくりを全員で取り組むことではないで（おろが）、これができるとお店や会社にお客様からお礼のハガキや手紙が来て店は繁盛し、会社は成長します。何かいやることかすると「ありがとう」、いってかると「感謝（します）」という言葉を使うと幸せになり、何事もうまくいく「ツキを呼ぶ魔法の言葉」である五日市さんはいっておくれ、多くの奇跡を糸紹介して下さいました。この他にも感動的な話がたくさんありました。私が五日市さんの話を聞いて実行し始めたことあります。

会社の神棚に毎日拝んでいるのですが、お願いするのではなく、感謝しています。3つのごを感謝しています。1つ目は、今年の経営計画が達成できてありがとうとさせていただきます。2つ目は、全社員が10周年に退職できましたありがとうございます。3つ目は、会計事務所甲子園が多くの人の協力と支援により成功（またあ）ありがとうございます。うまくいっている業（ご）をイメージに先に感謝するとそのことが実現して（おろ）という話です。3日間は続かないかも（水ませんが、思い出してまだ続けるという「3日坊主のすすめ」という言葉を知っているので気が楽です。つらいときや、大変な事が起きたときに、心の中で「ありがとう」「感謝します」と繰り返しいって不思議なことに心が落ち着きます。読者の皆様も言ってみて下さい。

古田土 満