

生駒学税理士事務所 第27期経営方針発表会&記念講演会

一瞬の出会い

～またあなたから買いたい～ 目配り・気配り・こころ配りの販売技術

日時：平成28年11月18日（金）15：00～17：43

場所：高松国際ホテル 新館2階 瀬戸の間
560席がほぼ満席状態

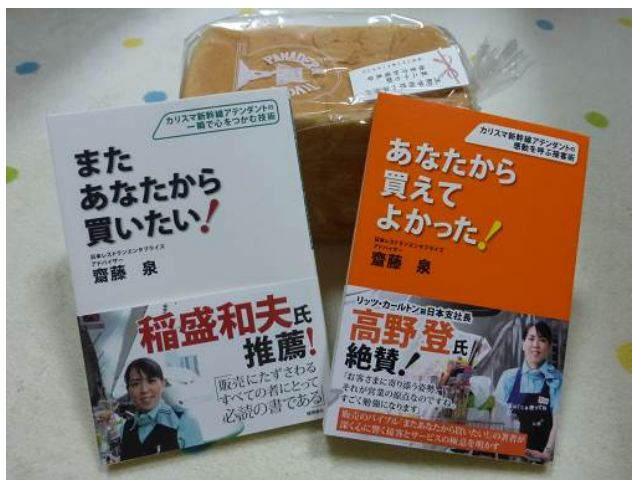
内容：

○司会：四宮、さきおか

- ・おみやげに最高級のブレッド。
- ・記念講演は、録画、録音、写真撮影を禁止、経営方針からは自由です。

○プロフィール

- ・東京生まれ、短大学生時代に、つばさレディ第1期生として、旧日本食堂にアルバイトとして22年勤務。
- ・3時間半で乗客400人の半数にあたる187個の駅弁を販売。
- ・3児の母と社内販売員、商品開発に取り組み、日本経済新聞「そこまでやるか」、TBS「ブロードキャスター」、TV朝日「スーパーJチャンネル」、TBS「がちりマンデー!!」や講演などで注目される現在も、パート社員として活躍。



15:03～16:32 記念講演 「一瞬の出会い」 ～またあなたから買いたい～ 目配り・気配り・こころ配りの販売技術

○講師：株式会社日本レストランエンタプライズ アドバイザー 齋藤泉

15:03～15:16 TV映像上映「時給千円で働くカリスマパート販売員」

- ・この道15年、売り上げは普通の販売員の3倍。

◇得意技でお客様を待たせない

- ・得意技：ポケットからわずか2秒でお釣りを出す。お客様を待たせない。
- ・牛肉弁当を400人の乗客に187個販売。
- ・つばさ 17時に乗り込む。33歳。
- ・3時間半で普通の販売員が8万円のところ、26万円を売り上げる。
- ・小銭の入ったポケットからお釣りを数秒で数えなくても出せる。ポケットの中の区切りを利用して4種類の小銭を管理。500円と50円は1枚をあらかじめ持っておき、お釣りに合わせて100円と10円玉をポケットの中で数える。
- ・普通の販売員が車内を3往復しかできないところを6往復する。
- ・この道15年
- ・ダイヤ改正でお会いできなくなっていたお客様が声をかけてくれ、ありがたい。

◇お客様に合わせてワゴンの品物を細かく予測し、確認し、調整する

- ・100種類の商品 そこからワゴンに積む商品を選ぶ。何をワゴンに積むかは販売員に任されている。お客様に子供が多ければ、お菓子の割合をすぐに変更する。
- ・ワゴンに80種類、150キロ、ほかの販売員よりも20キロ重い。
- ・どちらのお客様からも見えるように左右対称、ずらして全ての商品が見えるように。コーヒーポットの周りの隙間に、コーヒーと合わせて販売できるアンパンなども備え。

◇お客様に喜んでもらえる商品開発も

- ・単価の高い弁当は売り上げアップのポイント。お弁当の開発にも携わっている。
- ・米沢牛の牛肉弁当 一日80食が売り切れに。
- ・すき焼き弁当に温泉卵をつけることで、売り上げが10倍に。

◇全てのお客様に満足してもらいたい

- ・事前にお弁当の注文を受けておき、車内から追加注文し、普通の販売員よりも30~40個多く売り上げ。
- ・長年の感で買ってもらえそうなお客さんの数を確認。駅到着まで3分前に4個の弁当を追加注文。駅到着までの3分間に、弁当とともに販売するお茶を補充。
- ・細かく追加発注するのは、10個持っていて1個売れ残ると採算が合わないから。
- ・85個販売。それを見て私もほしいというお客さんがいて、一つ足りなかった。
- ・全てのお客様に満足してもらいたい。

15:16~16:32 講演

○はじめに

- ・車内販売、サービス業 人が人に対して何かをする商売。
- ・みなさまの仕事と接点を感じていただければここに立たせていただいた。
- ・新幹線の車内販売は、「楽しくって仕方がない」、そんな仕事ではない。
- ・25年目。2005年、日経新聞で掲載、TV、雑誌などに出るようになり、講演も。
- ・一車内販売員が、私の本業であると思う。
- ・旧「日本食堂」 駅弁製造、駅構内の飲食店などをしている会社。
- ・JR東日本管内の列車の中の販売。

○JR東日本

- ・東北新幹線：青森までが管内ですが、車内販売は北海道まで。
- ・上越新幹線：
- ・北陸新幹線：
- ・秋田新幹線：
- ・山形新幹線：
- ・この5路線全てで車内販売。
- ・25年前、山形新幹線が開通し、短大生としてアルバイト探し。「山形レディ1期生募集」
- ・「鉄子」 私は、鉄道自体には興味がありません。
- ・東京生まれ、スキーが好きで、山形には蔵王国際スキー場がある。仕事の帰りにスキーが出来ると思い入職。
- ・25年間非正規雇用の社員。東京駅に勤務。東京駅出発で日帰りの仕事。
- ・新幹線のお客様は、仕事だったり、結婚式、葬式、冠婚葬祭、里帰り、赤ちゃんからお年寄り、性別、国籍を問わず、全てがお客様。

○偶然の出会い

- ・お客様が私を選んで新幹線に乗ったわけではありません。偶然の出会いです。
- ・この偶然の出会いが、今日の「一瞬の出会い」。
- ・大事にしていること 「お客様に心地よくして過ごしてもらいたい」
サービス業では当然のこと、当たりまえのこと。思っているだけではだめで、お客様に実感してもらわないといけない。

- ・そのために常に心がけていること 今日何をすべきか、何が出来るか、毎日考えて、考えて、実践する。自分の仕事に毎日向き合うということ。自分の仕事に真剣に取り組むということ。
- ・単純な仕事、同じような商品を、同じ価格で、毎日販売しています。だからこそ、しっかり考え、しっかり取り組むことが難しい。

○五つのルール

- ①**予測**：今日のお客様はどんなニーズを持っているか 予測してお客様を考える
 - ②**準備**：その予測をもとに、考えて準備をする。
 - ③**確認**：お客様にお会いしたら、予測を確認します。
 - ④**手直し**：手直し、修正をかける。
 - ⑤**反省**：仕事が終わると、一日を振り返る、反省をする。
- ・この五つで劇的に変わっていると思う。

- ・毎日同じ車両の同じ席の乗っているお客様。でも、このお客様でも、お客様は毎日違う。
- ・人はその仕事に慣れ、要領はつかめる。しかし、要領をつかむと、薄れてくる部分があるのではないか。
- ・初心の時には、もっとどうしたらいいのだろう、どうしたらいいんだろう、あの先輩のようになりたいと、「向上する心」があったはず。
- ・慣れてくると、「昨日と同じで大丈夫、やりきれる」と考えてしまう。

○お客様には「満足」だけでなく「感動」を

- ・普通に買うだけではなく、そこに「感動」を味わっていただけるか、どうすればいいか。
- ・そのサービスにお客様が慣れる日が来る。お客様が満足されない時が来る。同じことだけをしていては、その顧客を維持していくことすら難しい。
- ・「感動」 心が動くこと 現場で出来ることが残っているぞ！

○一つ目 感じること **予測**

- ・「遅いのでは」と感じる。お客さま、その店の前である行動をする。会社の雰囲気をかぎ分ける。会社の雰囲気をかぎ分けて、お店にすら入ってくれない。
- ・先回りして、しっかりとお客様を迎えることが大事。
- ・だから、「予測をたてる」こと、「考える」こと、「準備する」ことが大事。
- ・自分の五感に意識を向ける。今日は暑いかな？ 寒いかな？ 自分の生身の体で今日を感じる。通勤途上でも、周りの人たちの服装や行動など、いろいろな情報を手に入れる。今日のお客様に近づけること、毎日意識を向けていくことで、昨日とは違う今日に気づける。

○二つ目 予測をもとに**準備**

- ・ワゴンに積めるのは80～90種類の商品。ただワゴンに載せるだけだと30分で終わりますが、私は今日のお客様に合わせるために1時間かけて商品の配置、暑い日なら氷を多めに用意し、冷たい飲み物を用意。手作りでポップも作ります。
- ・いかに今日の客さまにピントが合っているかです。

○三つ目 **確認**

- ・新幹線に乗るとお客様を確認。

- ・お客さまを取り巻く全てを見ます。洋服、荷物、食べている物の進み具合、食べ残している物、網棚の荷物を見て、どこまで乗るお客さまか、どんな物を欲しているかを考える。

○四つ目 手直し、修正

- ・暑いと思っていたものが、新幹線の空調が特に効いていたり、売れない物は売れる物に変えます。

○セールストーク

- ・食事をとっている人に「お弁当いかがですか」と言っても売れない。
- ・その方への近づき方、声のかけ方、声のトーン、声の大きさ、話すスピード、言葉遣いを考えないと、お客様に響かない。

○もどる

- ・この車両は買いたくて迷っているお客様がいると思ったら、次の車両にいかず、バックします。
 - ・しかしポーカーフェイスの人がいる。いくら見てもわからない。お客様から声をかけていただくことが必要。ならお客様から声をかけやすい空間を提供出来ているかが大事。
- ◇あるお客様：平日の午前中 仕事のお客様が多く、車内はシーンとしている。お母さん、私の耳元でささやき「お姉さん、ビールある？」と。

○間逆の立場

- ・お客様と販売員は真逆の立場。こんな質問をしたら笑われるかなあ、変な物売りつけられてはなあ・・・
- ・お客様には心があるので、恥ずかしいなあ、声をかけにくいなあ・・・
- ・ずっと見てくれているのに、そばに寄っても買ってくれないお客さま。「いかがですか、お客様」「ただ、見ているだけ」と言われそうな人。
- ・デッキに行けばいつでも買える自動販売機がある。しかし、機械には心がない。相手が思わず声を上げて喜んでもらえる無限の可能性があるのが人。いかに、自動販売機以上に身近な存在になれるか。
- ・そのために、とにかく回数多く、お客さまの前に立つ。
- ・何度も往復し、お会いするとお客さまは親近感を感じ、「あそこで買っていた物はなあに？」と声をかけてくれる。

○何度も往復し

◇あるお客様 サラリーマン

- ・最初はお弁当を忙しく食べている、2回目はパソコンで仕事、3回目はうたた寝、4回目は外をボ〜っと見ている。とうとう何もやることが無くなったんだなあ → 「お客様、お目覚めのホットコーヒーいかがですか。コーヒーには甘いアイスが合いますがいかがですか」 何度もお会いするからかけられる声。
- ・私が忙しいからと回りきれなかったら、こうはならない。ペースをあげていくには、自分の無駄な持ち時間をいかに縮めるかの努力が仕事には必要。
- ・小銭を数える時間、毎日訓練。
- ・準備の精度、準備の時間 お客様を意識し商品を用意することで、詰め替えの時間も少なくなる。

○五つ目 反省

- ・お客様を意識する。

○現場で感じる限界

- ・「品数が少ない」「車内販売って、少し値段が高いんじゃない」とのお客様の声。
- ・いつも買っている品物が無いことがある、物によって高い商品がある。私が独断で安く売れるわけではありません。
- ・文句を言いながら買ってくれる方、喜んで買ってくれる方、いずれも私から買ってくれるありがたい方。

○プラスアルファ

- ・プラスアルファ 「得した気分」を味わっていただく
マニュアルではプラスアルファ、得した気分には慣れない。お客様は一人一人違い、同じ人でもその日により気分が違い、受け取りが違う。

- ・こころの入れよう

◇あるお客様 出張帰り

- ・「姉ちゃん姉ちゃん、ビールいくら？」との声。車内販売で他に比べて高い物が飲み物。笑顔で「280円です」「なんだよお、駅のホームで買えばよかった」「じゃあさあ、酎ハイっていくら」「240円でございます」酎ハイにするかビールにするかグズグズ迷う
- ・中年層の男性層の特徴 「悩める乙女」乙女の特長は、小さなことにクヨクヨ悩む
- ・「俺さあ、仕事帰りの最初の1杯はビールなんだよなあ……」
- ・男性は仕事で、毎日大きな決断をしている、大きな数字には強い。しかし、自分の財布の中の小さな数字を決断するのは苦手。
- ・「お客様、どうなさいますか」「よし、よし、よし、この新幹線のなか、1杯はビールにする。冷えてる？」
- ・このままだと、このお客様は次の新幹線では、ビールを買いに駅のホームに走るでしょうねえ。また、私のところに来てもらえるよう、最初に渡したビールを「お客さま、こちらのビールの方が冷えていました」とすかさず交換。でも、いずれのビールも冷えています。
- ・次にまわってきたとき、「お客様、ビールが足りないではありませんか。ギンギンに冷えたビールをご用意いたしました」と声かけ。
- ・ビールを3本飲み、もう小遣いがない。「お客さま、酎ハイもありますよ」と私。お客様はずっと飲んでいました。
- ・考えたこと、思ったことを行動に移していく、心がけること。お客さまからヒントをいただき行動に移す小さな勇気を。

○クレームも同じ

- ・一歩踏み出す勇気を持つことで、変わることもある。
- ・山形新幹線 弁当が大変よく売れる。400人に187個の弁当を売りました。しかしそのうちの180個は米沢の牛肉弁当。
- ・その他の弁当が売れていないということ。売れ残った弁当はロスとなるので、会社は用意をしない。
- ・「お肉ばかりいやよ」、「白いお米が食べたい」、「つまみにしたいのでおかずだけの弁当を」そんなお客様がいる。
- ・「無いの」「もう二度と車内販売で買わない」この話を会社に報告。会社は「牛肉弁当が10

個売れたからなあ」、「準備をしてロスになったらなあ・・・」

- ・報告だけで終わったらお客様のためにならない。なら、お客様に売れる弁当を作ろう。
- ・こだわっている弁当 お品書き お品書きを読むのは食べた後になるものが多い。うちの従業員が手作りでイラストに仕上げ、最初に読んでもらえるように工夫。
- ・数量限定。なので、大々的にPRできない。でも、みんなの力で完売。
- ・この成功から、定期的にミーティングをするように。
- ・クリエイティブ活動。どんな人でも、何か能力がある。イラストがうまい人、文章がうまい人、パソコンが特異な人はグラフを作ってもらおう、自分の得意なことでクリエイティブ活動。

◇ある職員：

- ・絵が描けない、文章も下手、漢字は間違いだらけ、パソコンは出来ない、売り上げも少ない。この子にも出来ることがあるはず。趣味は旅行。実家住まいなので給料全部を旅行に使う。お客様向けのガイドブックを作らせよう。
- ・「るるぶ」を本屋で買って来て、はさみとのり。1週間で数ページのパソコンで作った資料を作ってきた。
- ・1週間、お父さんにしかられながら作ってきた。
- ・最後は自分で気づき、行動に移せるかどうか。やれないのではなく、やらせなかった、やっていなかっただけ。
- ・「すごいじゃん」、「やれるじゃん」 みんなが評価する。
- ・仕事も私の大事な時間。それを丸ごと楽しむためにも、気づいたことがあれば、実践、実行に移す。そうすれば、変わっていくのではないのでしょうか。
- ・小学校2年を筆頭に3人の子供、育児休暇を使わず、産休8週で職場復帰。
- ・この「一瞬の出会い」を楽しもうとしないのは残念。
- ・車内販売の際、私のことを思い出してください。先ほどの飲み物の話お忘れください。
- ・東北 震災から5年半 熊本などの被災地の方々が笑顔を取り戻すことを願っております。被災地の方々が元気になる特効薬、それは被災地外の方が被災地でお金を落としていくこと。

○私に会うのは難しい

- ・新幹線に乗っても、私に会えるかどうかわかりません。
- ・本を出しています、徳間書店「またあなたから買いたい！」 稲盛和夫さんの方が大きな字「あなたから買ってよかった！」 リッツ・カールトンの日本支社長の高野登さんが推薦の言葉を。
- ・本の売り上げ収益は、被災地の子どもたちへの足長育英会に全額寄付。
- ・JR東日本の旅を楽しんでください。

16:32~16:34 社員代表謝辞 こじまたけし

- ・多くのお客様の訪問、ありがとうございます。
- ・本日のテーマ 会計事務所の私たちが苦手とする分野。今日の先生の話の一つ一つ実行していき、お客様から一番喜ばれる数が多い人になれるよう、一瞬一瞬の出会いを大切にしよう心がけます。

16:34~16:45 休憩

16:52~16:56 来賓挨拶 香川県議会議員 平木享（ひらきすすむ）

- ・生駒さんが起業したのは、私が県議会に初めて立候補した時期。志のない行政は漂流するだけ。
- ・いろいろなことに答えられる税理士事務所を作ろうと、25年前から言われ、少しずつ実践し、足もとを固めていった。その一步に「信用」を乗せた。人様が言うから信用、自分が言っても信用ではない。
- ・世の中で一番大切なことは「信用」。

16:56~17:03 来賓挨拶 全国市議会議長会会長 高松市議会議長 岡下勝彦

- ・19, 134人の議員のトップ。なかなか東京から帰ってこられない。
- ・生駒先生は5時に会社に出る、読書家、勉強家。
- ・もう一度、これまでの人生、今後の生き様を勉強したい。

17:03~17:35 経営方針発表 生駒学税理士事務所 所長 生駒学

- ・この形の発表会も平成19年から9回目。500名を越える方にご参加いただいている。
- ・ある方の推薦で、齋藤先生をお招きした。90分間話っぱなしで。今でも時給1200円で新幹線で販売。講演のプロではないのに、すばらしいお話でした。
- ・うどん屋の2階の6壺の事務所でスタート
- ・平成28年の経営方針は「労働環境の改善」
- ・平成29年の経営方針は「任す」ということ



○労働環境の整備

- ・シャットダウン方式（鍵当番）強制電源OFF
繁忙期は20時30分、繁忙期以外は19時（皆、早く帰りたい）、水曜日は18時
- ・特別残業申請書（事前提出）
- ・早朝勤務のすすめ（500円朝食代、モーニングコーヒー）
- ・電話の自動音声メッセージの導入 夜19時から朝7時までは電話が繋がらなくした
- ・HWの導入
- ・机の配置をスクール形式 島方式よりも、仕事をするにはスクール形式が向いている
- ・何よりも社長の意識、社員の意識

○まとめ

- ・中小企業にはスーパー人材は来ない。今いる人を育てるしかない。
- ・有給制度の導入 生産人口が60年ぶりに60%を下回った → 社員に働きやすい環境を作らないと無理
- ・働きやすい職場でないと、これから企業は生き残れないと思う。

17:35~17:42 決意表明

- ・目配りとは自分のことだけでなく、

- ・気配りとは 期待していること
- ・こころ配りとは 相手に暖かさを与えること
人から学ぶことではなく、自分自身の3配りを見つけることが必要、目の前のお客さまに何が
出きるのか、どんな安心を与えられるのか、
- ・人は気づくことで、行動につながります。気づく力を身につけるにはアンテナを張り巡らせ、
気づきを行動に結びつければ、仕事はますます楽しくなる。
- ・環境整備の充実により、お客様への 事業のパートナーにも選ばれる。
- ・製販分離への挑戦：コンサルタント業務を期待されている、そのためのキーが製販分離。お客
さまに付加価値の高いサービスを提供し、お客さまの元気な会社につながる。

17:42~17:43 閉会宣言 かわぞえしゅんすけ

—以上—

生駒学税理士事務所
第27期経営方針発表会&記念講演、懇親会のご案内

11月18日(金) 15:00~19:00 **高松国際ホテル** 高松市木太町2191-1
(受付: 14:30~15:00) 瀬戸の間 電話: 087-831-1511

第一部 発表会 15:00~17:40

○ 記念講演 15:00~16:30

「一瞬の出会い」 ~ またあなたから買いたい! ~
目配り・気配り・こころ配りの販売技術

さいとう いずみ
齋藤 泉 先生

プロフィール: 1973年、東京都生まれ。短大在学中の1992年、開通したばかりの山形新幹線の車内販売員として株式会社日本レストランエンタプライズ(旧・日本食堂)にアルバイトで入社。以来24年間、車内販売に従事し、三児の母になった現在も在職中。東京~山形・新庄間の片道3時間半の山形新幹線(約400席)で、乗客の約半数に相当する187個の駅弁を販売した記録をつくり、「カリスマ販売員」として知られるようになる。著書に『またあなたから買いたい!』『あなたから買ってよかった!』(ともに、徳間書店)がある。



○ 生駒学税理士事務所第27期経営方針発表 16:40~17:40

「企業は人なり」 生駒学税理士事務所 所長 **生駒 学**

平成27年より生駒会計は残業時間の削減に本格的に取り組みました。そのきっかけは、平成26年秋以降の中堅社員4名の相次ぐ退職です。人手不足の時代、人材の流出は中小企業にとって大敵です。「企業は人なり」。この大命題についてお話をさせていただきます。

プロフィール: 1958年香川県坂出市生まれ。立教大学経済学部卒。平成元年税理士試験合格。平成3年生駒学税理士事務所開設。ゼロからのスタートで県内最大クラスの会計事務所近百て上げる。社員60名(内アシスタント25名含む)、クライアント数707社。



第二部 懇親会 17:50~19:00

参加費/7,000円 (第一部 発表会のみ参加 2,000円)
お問い合わせ先/生駒学税理士事務所 奥田・大田 TEL: ☎ プリダヤル 0120-946-216 FAX: 087-862-0713