

■朝令暮改■ <トップはいつも最新の情報を得ようとしています。だから朝令暮改は当たり前です>
お客様はいつも変化しています。それに追従できなければ、企業は存続できません。トップがいつも違うことを言っていると不満があるかもしれませんが、トップは自分の会社や社員を守るためにいつもアンテナを張り、会社を変えようとしています。朝言ったことを、午前中にも改めることも当たり前と考えましょう

■ロコミ■ <最もコストが掛からなくて、最も効果が大きい商売の潜在能力です>
新規客先を開拓してものにするには、非常にコストが掛かります。一番確実にコストが、掛からない方法はロコミです。お客様がお客様を呼んでくるというその波及効果は、絶大なものがあります。今のお客様をもっと大切にしていけば、確実にロコミで広がり始めます

■愚直■ <徹底して何度も諦めずにやることです>
失敗と成功は、この愚直にやったかどうかの結果です。諦めないことは辛いことですが、辛いことをしないとご褒美は手に入れることはできないものです。神様は良く考えたものです

■御用聞き■ <お客様からの生の声を聴くことで儲かります。小まめにこちらから伺いを立てます>
殿様商売ということが多くの商店街で言われていますが、お客様は今や商店や企業を選ぶ時代になってきています。かゆいところに手が届くようにお伺いを立てること、この僅かな差が大きな差を生み出します

■あと一步■ <気のついていることの先に、気のついていないことがなんと多いことか！>
顕在意識と潜在意識の差は、今や最新の脳科学では、3:97から1:99までなっているそうです。つまり気のついていない領域が、随分とある(無限大かも)といえるようです。その気づかない領域に飛び込んでいくことは、大きなチャンスをつかむこととなります

■浸透■ <社長の思いや哲学は、全社員が知っていますか？知っていれば大きな力になります>
浸透とは染み込むことです。さらに細胞まで変えていこうと摺り込むように、何度も何度も繰り返すことです。人間が完全に変わるには、地道な努力が求められます。そしてベクトルが合ってきます

■ライバル■ <見ることはできませんが、必ずいるものです。事前準備を怠りない様にしましょう>
社内のトラブルが一番喜ぶのは、なんと見えないライバル会社です。簡単なことはなかなか気づかないものですが、その影響は非常に大きなものになります。見えないからといって油断しないことです。その対応の一つに入念な事前準備があります。慌てると問題が発生して、收拾がつかなくなります

■繁栄■ <お客様の要求や要望を、素早く叶えてあげることで商売繁盛になります>
社長自らお客様の声を訊ねて回るくらいのことをしないと、本当のことをお客様は話してくれません。本音を聴き出す仕事がトップの仕事です。その姿を社員が見て真似をします。メールも素早く返します

■足元■ <まず自分の足元を見てから、身の丈を測ることです>
いつも先を見ようとしているのですが、足元を見ることはなかなかしないものです。そのために思っている以上のことをやっと思い失敗をすることがあります。人間も頭が首から伸びることはありません。頭と胴体はいつも一緒に付いています。相手を知ることより、まず自分を測っておくことが大切です

■種まき■ <収穫をするには、最初の行動である種まきが必要です。さらに土を耕しておくことです>
最初からの線はできるものではなく、点があつてそれをつなぐことで線が出来上がっていきます。種まきも大事ですが、その前に土壌を良くしておかなければ、良い種も育ちません。いつも基本は大事です

■義務■ <義務で仕事をしてもちっとも楽しくはありません。考え方を改めて見ませんか？>
上から言われた仕事を義務と思うのか、使命だと思うのかではまったく違う結果がでできます。いやいやでやる仕事には良い結果はできません。楽しむコツを見つけましょう。どんな仕事にもあるはず