

馬の耳

どんな良い話を聞いても、何も行動しなかった私が「馬」ではなく「人間」である証明をする為、勉強会等で学んだことをまとめ、この「馬の耳」を作ることにしました。お世話になっている皆様のために、少しでもお役に立てればと思います。



発行日 2012年4月1日

発行元 (有)沼津電話工事

スマイルワン

小野博文

〒410-0022 静岡県沼津市大岡3916-8

055-921-1551 tel

055-922-1144 fax

<http://www.net-ndk.co.jp/>

ono@net-ndk.co.jp

【クソババアのボタン】

自動販売機にお金を入れ、コーラのボタンを押すと、コーラが出てきます。これって当然ですよ。時々、自動販売機屋さんが間違えて入れてしまって、違う商品が出てくる時もありますが、まあ、まず押したボタンと同じ商品が出てきます。コーラのボタンを押して、コーラが出てきて怒ったり、悩んでいる人はあまりいませんよね。

では、違う商品がほしかったらどうします？ 当たり前ですが、違うボタンを押しますよね。そうすると、コーラではない商品が出てきます。

「なに当たり前を言ってるんだ！」って、怒らないで下さいね。(汗) 話はここからです。

自動販売機ではそうですが、仕事をしていて業績が良くないとか、お客様の反応がイマイチとっているに、同じ行動を繰り返しながら「業績が悪い」「お客様の反応がイマイチ」と言っていないですか？ 子供に、何回も「勉強しなさい！」って言って、何回も「うるせー クソババア！」って言われてませんか？

子供から、何回も「うるせー クソババア！」って返ってくるとしたら、「勉強しなさい！」というボタンは、「クソババア」が出てくるボタンを押しているのです。お客様の反応がイマイチなのは、同じ行動を繰り返しているからなのです。

自動販売機のコーラは当たり前だったのに、同じボタン(行動)を押し続け、出てきたコーラ(結果)に反応していませんか？

先月の沼津経営塾では、違った商品(結果)がほしいなら、違ったボタン(働きかけ)を押してみる事が大切だと学びました。

実際、私たちは、コントロール出来ない相手や業績に目がいきまいますが、大切なのは自分でコントロールすることの出来る、相手への“働きかけ”なんですよ！

自分の望んでいる結果がすぐに出るかどうかは、分かりませんが、“働きかけが変わった分、結果が変わってくる”事は間違いありません。

相手の反応に一喜一憂しているのではなく、行動を変えて、現れる反応の中から勝ちパターンを見つけ、制約件数を上げる事が、弱者である私たちの業績アップの早道なのです。

沼津経営塾開催日

4月26日(木)沼津市民文化センター第四会議室 PM7:00より

【最後までキッチリ】

「最後までキッチリ」というと、今から30年前の自動車運転免許の仮免許を取った時の試験官を思い出します。

私は未公認の教習所で免許を取りました。その当時、未公認用の教習所があり、ある程度教官から教わると、自分ひとりで勝手に練習をさせられました。ラジオをつけ高校野球を聞きながら練習した事を覚えています。今思うと、ひどい教習所ですよ！でも、楽しかったなあ。

未公認の教習所では、仮免許も本免も教習所ではなく、実際に運転免許試験場でテストを受けます。仮免許の試験車は、3速コラムのセドリックでした。(3速コラムって分かります？ 変速ギアがハンドルのところについてるやつです。)

私も、その試験車で、仮免許に挑戦しました。S字クランク、坂道発進など、自分ではパーフェクトの運転をし、最後の停止線で車を止め、試験が終了しました。

ホッとして、(心の中では、ガッツポーズをとっていました。)試験官の一言を待っていると

「小野さん、サイドミラーを見て下さい。」と言うのです。サイドミラーのところを見ると・・・外にある印と、ミラーは10センチくらいズレていました。「停止線にしっかり止めると、この印とミラーは揃うのです。小野さんは10センチずれています。どんなに上手な運転をしても、この最後の気の緩みが大きな事故につながったりします。

最後まで気をぬかず“キチッと”やる事が大切です。」と言われ、試験を落されてしまいました。その時は、「え？ たった10センチでダメかよ！」と思いましたが、今になって思うと、大きな事故もなく今があるのは、その一言があったからかもしれません。

上手い出来ない時はもちろんですが、上手いってるときも気をぬかず、最後までキッチリやりきることが大切ですね。私は今年、この最後までキッチリを目標に行動していこうと思っています。せっかく頂いたCLの資格も、なにも活かさず十数年が経ってしまいました。もう一度学び直し、自分のものにしたいと思います。

【スマホ 日常生活に欠かせないインフラに】

トヨタ自動車は、スマホの音声認識機能を使って、音楽再生、通話やメールの送信などをハンズフリーで出来るものを開発中。パナソニックでは、レシピを検索し、料理に合った炊き方をしてくれる炊飯器を発売。三越ではデパ地下の惣菜の宅配を、スマホで出来るようにし、拡大を目指す。利用者の心をどう掴むかが、鍵ですね！



お馬様の
今月のお言葉

おあがり
おんがら
おんがら