



商 売 繁 盛 ニ ュ ー ス



回覧版

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

目 次

HONDAの“30S” 1

HONDAの“30S” 2

ウッチャンの
徒然草 3

ウッチャンの
徒然草 4



2000年に日本経営品質賞を受賞した、ダスキンの代理店「株式会社武蔵野」の小山昇社長の著書を読む機会が多いのですが、基本的な考え方や雰囲気良く似ています。

勿論、言葉や表現、それに行動も微妙に違っていますが、全体の結果が良く似ています。

日産ゴーン社長も来店 HONDA顧客対応No.1店 “30S” を実行していた



2004年度日本経営品質賞
中小規模部門
株式会社ホンダクリオ新神奈川
(現社名 Honda Cars 中央神奈川)

代表取締役 相澤賢二 / 著

【PHP出版】

株式会社ホンダクリオ新神奈川(現社名 Honda Cars 中央神奈川)は、お客様の要望・期待に「すべて対応する」ことを目指し、基盤とする組織価値観を「会社は家庭・社員は家族」と定め、チームワークを重視した「店頭販売」方式の徹底とともに、顧客価値創造を目指した全社的な組織学習プロセスを継続し実践しています。

日産のゴーン社長も来店された、HONDA販売店中トップのお客様満足度を誇ります。毎回有名人の社長が登場する、TVQの「カンプリア宮殿」(毎週月曜日22時放送中)にも出演されました。

常識で考えると、「日本経営品質賞」や各種表彰される企業はマニュアルがあるのですが、この会社にはマニュアルがありません。先輩がマニュアルとは恐れいります。

【特報】 ご結婚おめでとう

レゲエグループとして人気の「湘南乃風」とも一緒に活動している、「INFINITY 16」の「TELA - C」君と、女優「鈴木沙理奈」さんが結婚しました。TELA - C君は友人の息子さんで、かねがね同棲していることは知っていましたが、正式に結婚したので公式に「おめでとう」と言えます。良かった良かった、お幸せに…。

尊敬する人

私の尊敬する人は松下幸之助氏と本田宗一郎氏。

戦後の経済界を引っ張ってきたお二人ですが、創業された2社が今年大きく変化しました。

松下電器は別会社だった松下電工を傘下に収め、社名もPanasonicに統一して海外メーカーとの競争力を高める姿勢を打ち出しました。

本田技研工業はF1から撤退することを表明しました。本田宗一郎氏が時の通産商からの圧力を跳ね返し、レーシング界に進出。過去にはF1で輝かしい成績を残しただけに、撤退を決めるには相当悩まれたと思います。

先日佐賀のバルーン大会でHONDAレーシングチームのロゴ入り帽子を2枚買ったのですが、将来プレミアムが付くかもしれません・・・なんてことはどうでも良くて、今回の撤退はやむを得ないと思っています。

F1マシンの開発と運営は金食い虫ですから、環境に良いクリーンエンジンの開発に力を注ぐのはよいことです。

ホンダカーズ中央神奈川の“30S”

1. 【整理】 無駄なものを捨てること
2. 【整頓】 必要なものを必要な場所に置く
3. 【清掃】 拭き 掃き 清めること
4. 【清潔】 衛生的であること
5. 【躰】 礼儀正しいこと
6. 【作法】 行儀のよいこと
7. 【清楚】 飾り気が無くて美しいこと
8. 【素直】 注意や忠告を受け入れること
9. 【親切】 困っている人を助けること
10. 【誠実】 嘘やごまかしがないこと
11. 【信用】 間違いのないこと
12. 【真剣】 命がけで行うこと
13. 【正義】 純粋な心 損得よりも善悪
14. 【辛抱】 (忍耐)向上心を俺ち続けること
15. 【債権ゼロ】 売掛禁止 出来心防止
16. 【スピード】 すぐ実行すること
17. 【スマイル】 常に笑顔を保つこと
18. 【サンクス】 全てに感謝の気持ちを持つこと
19. 【サービス精神】 心のこもった対応をすること
20. 【センス】 磨けば光る
21. 【ショールームはリビング】 お客様のリビングルームにすること
22. 【節約】 無駄を省く 必要なお金を使う
23. 【率先垂範】 上司がやって部下に見せること
24. 【切磋琢磨】 競い合うこと
25. 【趣味の推薦】 読書と貯金と親孝行
26. 【心配が仕事】 幹部の仕事は心配をすること
27. 【先輩がマニュアル】 先輩は全員がマニュアルに
28. 【失敗は会社の財産】 失敗の公表
29. 【創意工夫】 独創的な考え、新工夫
30. 【先生はお客様】 お客様は月謝を下さる先生

自動車販売会社なのに自動車のポスターは貼っていないし、トイレは楽しい雰囲気、およそ自動車販売店らしくないお店です。

女子社員に会社負担で「茶道」を学ばせておられます。子供にも大人気のお店ですが、OLさんが寿退社すると子供さんが「辞めないでください」と大騒ぎになったそうです。実際に見たことはありませんが、何となく納得できました。

ウッチャンの徒然草



3冊目の「弱者の戦略」も大好評発売中。
過激派コンサルタントの異名で呼ばれる「ランチェスター経営」の栢野克己氏主催のセミナー「九州ベンチャー大学」に参加。



SMAPキムタク君と同じ誕生日を祝う

娘から誕生日プレゼントをもらい、ケーキでお祝いをしました。黒猫クロちゃんもお利口さんに見ていましたよ。
木村拓哉君と同じ誕生日ですが、私が先に生まれました。念のため！！



嬉野温泉 和楽園で誕生会

誕生日が近い弟も呼んで、娘二人の招待で和楽園でお祝い。佐賀牛など佐賀県産の材料をふんだんに使ったご馳走がたっぷりでした！！



11月の3連休は奥宝泉寺温泉の露天風呂付別荘をお借りして、温泉三昧と読書三昧。



紅葉の深耶馬溪



露天風呂付別荘に2泊しました



佐賀バルーン大会に興奮

地元にいながら、今まで近くで見たことがなかったバルーン大会を見ました。あいにくの曇天でしたが、息詰まる熱戦を真近で見ることができました。隣にいたアメリカ人のご夫婦と、大きな声で声援しました。

スポンサーのHONDAコーナーでロボットのASIMO君と会いましたが、「鉄腕アトム」「鉄人28号」世代の私は大感激です！！



レストラン サン・モリナガ

仕入れる佐賀牛の産地証明書を店頭に掲示する良心的なお店で、佐賀牛ハンバーグがお得な価格でいただけます。田舎の暖かい雰囲気をするレストランです。

【写真:あんかけ風味の佐賀牛ハンバーグ 1,080円】

釜飯、から揚げ、焼肉などメニューも豊富です。

「多久の明石家さんま」とあだ名をつけた私の弟と一緒に、弟とマスターがアホな漫才をしますので、一緒に食事した我が家族は爆笑の連続です。

【店】レストラン サン・モリナガ 【住所】佐賀県多久市北多久町大字小侍642-1 【電話】(0952)75-3457



有限会社テレコムOA

ブログ「小さな会社 実践塾」 ブログ「婿殿奮戦日記」 メルマガ まぐまぐ「感動事業」

代表取締役 内野博行 携帯電話(090)1510-4441

(みやき)〒849-0101 三養基郡みやき町原古賀1888-4 TEL(0942)94-9721 FAX(0942)94-9733

(久留米)〒830-0063 久留米市荒木町荒木804 TEL(0942)26-4110 FAX(0942)26-4133

電子メール info@denwaya.biz ホームページ http://www.denwaya.biz

電話対応自動化装置CTI・音声メール/電話交換機/ホームテレホン/インターホン/ナースコール/複合機
プリンタ/電子黒板/LAN工事/インターネット/映像機器/音響機器/空気清浄機/販売管理ソフトウェア