



# 商 売 繁 盛 ニ ュ ー ス



回覧版

## 目 次

ピンチはチャンス 1

お約束10箇条 2

雑学散歩道 3

ウッチャンの  
徒然草 4

私と同じく転職が多く、鬱病、自殺願望経験者で、ランチェスター経営コンサルタント栢野克己氏の最新刊です。失敗事例、通販の「やずや」の成功秘訣など中小企業経営者、起業予定者に読んで欲しいと思います。



著者の栢野克己氏と九州ベンチャー大学にて

## 謹 賀 新 年

旧年中は大変お世話になりました  
本年もどうぞよろしくお願い申し上げます

## ピンチはチャンス

昨年後半にお客様や知人から一番多い質問は、「景気が悪いですね。内野さんはどう思いますか？」と、浮かぬ顔で質問されました。私が「良かったですね！」と答えると、皆さん必ず「何故？」と驚かれます。

「ピンチはチャンスと言いますが、今こそチャンス到来です。今までコツコツ努力してきた真面目な会社には、陽が当たるでしょう。

でも、経営不振を景気のせいにして努力しない企業、勉強をしない企業、お客様と社員を大事にしない企業は、残念ですが淘汰されるでしょう。

不景気だからこそ、大手に採用されるはずだった優秀な人材を中小企業が採用することも可能になります。まさにピンチの裏側にチャンスがあります」と答えました。

続けて、「今回の不景気の発端はアメリカですが、サブプライムローンで訳のわからない荒稼ぎをした金融会社に鉄槌がくだったのです。アメリカの自動車会社BIG3も、環境やECOと呼ばれる時代の流れを無視して研究開発を怠り、結果的に消費者が欲しくない商品をだらだら作り続けてきて、そのツケが回ってきただけで、長期的視野で考えれば経営不振は予測できたことではないでしょうか。

アメリカの経営者は高額所得でふんぞり返っているから、消費者の心が読めなくなったのではないのでしょうか」

更に、「私の業界では、今までさんざんお客様をだまして荒稼ぎしていたNTT販売店や同業者が倒産したり、販売不振におちいっています。消費者側から見ると、消費者を騙す悪徳業者や自己の利益のみを追求する業者が退場するわけですから、こんなチャンスは大歓迎すべきです」

以上のようなことを説明すると、皆様が納得されました。

## お知らせ

10箇条のお約束を公表しましたが、以前から実行してきたり、口頭でお客様にお伝えしてきたことです。当社にとっては目新しいことはありませんが、公表することによって自らの戒めとします。

## きっかけ

中小零細企業では大企業以上に、他社との差別化、つまり強みや独自のウリと呼ばれるUSPが必要です。

## USP (Unique Selling Proposition)

わが社の場合は、

電話対応自動化装置の販売に強い

中小企業のIT化の良き相談相手

アフターサービスが速い…

と思っています。

ただし、既存のお客様はご存知ですが、新規のお客様にご説明するには、1枚の文書にまとめておいた方が良いと思いました。

## 質問

あなたの会社の強みやウリは何ですか？

## お客様へのお約束 10 箇条

1. お客様の増客、増販、業務改善、経費削減のお手伝いをします。
2. お客様の笑顔を増やします  
OLの皆様の笑顔を増やします  
営業マン、セールスレディの笑顔を増やします  
業務担当社員、製造担当社員の笑顔を増やします
3. 押し売り販売はいたしません。  
納得のいただけるご提案をいたします  
当社の納入事例を必ずご紹介します
4. 事前打ち合わせの励行  
配線工事箇所と工事手法の確認  
電話帳登録等ソフト部分の確認
5. 納入確認  
操作方法確認  
停電時の動作確認  
緊急時の連絡先ご案内
6. 売りっぱなしは致しません  
クレームから逃げません  
お引渡し後、1週間内の無料配線手直し工事  
お引渡し後、1ヶ月以内の無料ソフトウエア手直し  
お引渡し後、年1回の無料保守点検
7. 無理な値引き要求はお受けしません
8. お客様に有益な情報提供をいたします  
無料メールマガジン配信で、情報を提供します  
毎月ニュースレターをお届けします  
インターネット、パソコンの利用方法のご案内  
経営、社員教育、マーケティングなど・・・  
知る限りでの、無料ご相談を承ります  
新聞・雑誌・書籍・メルマガ等のご紹介  
弊社主催「小さな会社 実践塾」のご案内  
栢野克己氏主催「九州ベンチャー大学」等の勉強会やセミナーのご紹介
9. 環境に配慮し、納入時のゴミは分別廃棄します
10. お客様と感動を分かち合います

## 雑学散歩道

会社でやってしまった恥ずかしい失敗 goo調べ 集計期間:2008年11月21日～11月23日

電話に出たとき、言葉をかんでしまった

電話を保留にしようとして切ってしまった

敬語を間違えて使ってしまった

メールを間違えて違う人に送ってしまった

職場で疲れて寝てしまった

電話に出たときに自分の名字を名乗ってしまった

作成中の資料を保存しないままPCの電源を落としてしまった

後輩に注意したら、自分も同じ間違いをしていた

酔って上司に絡んでしまった

社内恋愛がばれてしまった

仕事を失敗して怒られたときに泣いてしまった

私的なPC使用(SNS、ブログ、オークションなど)を見られてしまった

ファスナーを空けたまま営業先に行ってしまった

昼間出た電話で「こんばんは」と言ってしまった

上司の役職を間違えてしまった

電話を保留にするのを忘れて「さんから電話～」と相手に聞こえてしまった

書きかけのメールを取引先に誤送信してしまった

見積もりの数字を一桁間違えた

「私」と言うべきところで「ボク」と言ってしまった

電話で退社と退職を間違えてしまった



## 絵馬の奉納

農耕民族の日本人にとって、昔から切実な願い事とは「雨乞い」だった。そのためには大切な馬を神様に献上すべきであると考え、実物の代わりに絵馬を差し出した。絵馬は必死の願い事の奉納であり、受験生にとって合格は必死の願いであるため絵馬を奉納する。



### 合格祈願おすすめスポット 多久聖廟

儒教を広めた「孔子像」を主祭神としていますが、今年創建300周年を迎えます。

佐賀県的高速多久インターチェンジから車で約10分。正月から合格祈願の参拝が絶えません。

## ウッチャンの徒然草

### 初詣に3社参りしました

1月2日は地元の綾部神社に参拝したあと、縁談にご利益があると評判の福岡市西区「飯盛神社」に参拝。適齢期の娘二人の良縁を願いました。



1月3日は恒例の「祐徳稲荷神社」参拝。マイカーでまともに行くと、約10Kmの大渋滞に巻き込まれてしまいますが、私は秘密の抜け道を通してスイスイ到着しました。



### 【大川市】カレーがおいしいタージ

大川「ゆめタウン」の東側ゲートの前で、茶色の家具倉庫を改築した店です。本格的なおいしいカレー料理を食べることができますから、平日の昼間もお客様がとても多いです。



【店】アジアンキッチンタージ 【住所】大川市大字上巻436-4 【電話】(0944)87-0855



## 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