

いつもお世話になります。6月は高温多湿でジメジメ→水虫の季節。どんな薬を試しても効果がでないという人に→ドライヤーで毎日朝晩約3分間、局部熱風治療（10秒単位ぐらいで）。水虫（白癬菌）→熱に弱い→死滅。個人差はありますが1〜2か月で効果が出てきます。なお、くれぐれも火傷に注意を！！

今を生きる

## 先人の言葉

強みに集中  
せよとの格言  
は、常に正しい

オーストリア生まれの経営学者であるピーター・ドラッカーの言葉。競争が激化する環境の中で優位に立つためには、特定の分野で確実に1番を目指すことである。

## 思わずナットク！ 今日から使える **ビジネス作法**

### 【「先を見せる」ことで信頼感を得る】

どれだけ慎重に心を尽くして仕事をしていても、避けられないのがミスやトラブルです。しかも、直接の担当者でないと解決できないのに、その相手とうまく連絡が取れないといった経験、誰にでもありますよね。電話やメールの向こうから伝わるお客様の怒りや不満。なかなかつかまらない担当者。そんなときあなたはどんなことを意識してお客様と接していますか？トラブル対応で大切なのは、お詫びよりもまずは今起きているお客様の不便に共感し、不具合を取り除くことだというのはよくご存知のことと思います。その際、「時間」と「過程」を示すことも大切なポイントです。これでお客様は多少なりとも安心し、怒りの火に油を注ぐような事態を未然に防げるのです。具体的には、自分が対応できることと本来の担当者にしか対応できないこと、その大まかな内容、所要時間を伝えること。また、たとえ担当者が見つからなくても、何分後かに進捗を報告する旨をお伝えし、必ずその時間に連絡を入れる。



こうしてお客様に「今どうなっているか」「この先どうなるか」をお見せすることで、お客様もある程度安心し冷静さを取り戻せます。最もよくないのは、やみくもに謝り続けることです。お詫びは事態が収束し、原因をしっかりと見極めてから。今後の対応策を添えてお詫びすることで、結果的に信頼感を得ることにつながります。

## 今さら聞けない **経済用語**

### 【今月の教えてキーワード：投資顧問会社】

顧客から預かった資産の運用や投資についての助言を行い、その対価として運用手数料と運用益の一部を報酬として受け取る専門集団を言う。それぞれに特徴があり、ヘッジファンドのようにハイリスク・ハイリターン投資を得意とする会社もあれば、リスク限定の長期運用を行う会社もある。2007年に施行された金融商品取引法で、投資顧問業の法律上の呼称が「投資運用業、投資助言・代理業」に変わり業務分野も多様化した。

# 365日 が楽しくてたまらない! 「商売のヒント」

## 今月の商売のヒント:【商売の「100」引く「1」は・・・】

そのお鮎屋さんの繊細な仕事ぶりは、海外の食通さえもうなせると評判でした。うわさを聞きつけたKさんは友人と足を運び、至福の2時間を過ごしたそうです。味の良さはもちろん、にぎりの一つひとつに施された丁寧な仕事はまるで芸術品のようで、普通なら目玉が飛び出るほどのお会計も「これだけ払う価値は十分にあるとお客に思わせるのは大したものだ」と、大満足で店を出たそうです。



ところがその半年後、再びその店を訪ねたKさんは非常にがっかりしたそうです。「人が代わったな」。そう思ったKさんはさりげなく板前に訊いてみると、案の定、前の大將は辞めてしまったのだとか。ただ闇雲にコスト削減を進めるオーナーに大將が嫌気をさしたのだらうというのがKさんの推測です。

その日が初めてのお客様なら「立派な店だ」と感心するレベルでも、以前を知っているお客様は騙せません。海外からのお客様を「和」の心で感動させたいというコンセプトでしつらえた店内も、ネタや味の手抜きを感じた途端に薄っぺらく感じてしまったそうです。「この店にはもう来ないだろう」とKさんが思ったのは間違いないでしょう。

この一件でKさんは、「100引く1はゼロ」という商売の基本を改めて実感したそうです。商売というのは「100引く1が99」にはなりません。100人の社員が頑張っても、たった1人が気を抜けば、それまで築いた信用が泡のように消えてしまいます。昨日まで100点でも、ひとつの手抜きで全体の点数が一気に下がってしまうのです。商売は常に「100%」しかありません。ひとつでも欠けたらゼロになってしまいます。

お客様は手抜きに敏感で、口に出さなくてもしっかり見抜いているもの。だから「100引く1はゼロ」なのです。裏を返せば、お客様のためにできることを全力で考え、100%の誠意と努力で商売に勤しめば、お客様はちゃんと感じ取ってくれます。そして、きっとそのお客様が新しいお客様を連れてきてくれることでしょう。



お客様は手抜きに敏感で、口に出さなくてもしっかり見抜いているもの。だから「100引く1はゼロ」なのです。裏を返せば、お客様のためにできることを全力で考え、100%の誠意と努力で商売に勤しめば、お客様はちゃんと感じ取ってくれます。そして、きっとそのお客様が新しいお客様を連れてきてくれることでしょう。

## トレンドを斬る!

90年代に爆発的に流行したカラオケボックス。今、ひとり専用のカラオケルームが連日順番待ちの人で賑わっています。狭い

一畳ほどのスペースにモニターとマイクが装備され、伴奏はスピーカーではなくヘッドフォンから聴きます。ドアには鍵がついてセキュリティも万全、誰にも気兼ねせず好きな歌を選び、邪魔されることなく熱唱を楽しめます。衰退するカラオケ市場で「人前は苦手だけど歌は大好き」という潜在ニーズを掘り起こしたリサイクル型のブームですね。



## 今月のオススメの逸品

### 液体万能消火具

『ファイヤーロックEX』は、植物・海藻が原料で人体や動物物に対して無害な「液体万能消火具」です。また、一般的な消火具よりも長期保存が可能で、車の中など高温になる場所でも保管ができるのも魅力です。



FireLockEX

検索

### 元氣と氣づきを提供する

豊島区池袋の佐藤茂税理士事務所♥♥♥

豊島区池袋2-60-7ルート池袋第3ビル4階

電話: 03-3988-8820 FAX: 03-3988-8824

<http://www.satousigeru.jp>

mail: [info@satousigeru.jp](mailto:info@satousigeru.jp)