

平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」

現在、家具小売業界を取り巻く環境は、非常に厳しいものがある。

需要のバイが縮小化の方向にあるのに反して、全国各地で大型店の進出が目白押し。その大型

店を迎えるために、地元既存店の多くは、売り場面積の拡張やボリュームゾーン商品の拡大などで、必死の防戦に頭を痛めている。



は外にあらず、内にあり

こうした努力を否定するものでは決してないが、最も大事なことは「敵は外にあらず、内にあり」を肝に銘じて、ます、内部の基本的なことができているかどうか、反省することだ。

たとえば清掃。売れていない店は、店内外の清掃が全くなされていない様などころが多い。お客様を迎える資格がない程、店の内外ともに汚い店が結構ある。

チラシを撒く前に、ま

ずは店内外をきれいにすることは大事である。事務所内の整理整頓も必須だ。事務所内が乱雑なところは、必ずといってよいほど店内も汚い。

ところで、仕事がら全

「お客さま第一」の心は清掃

国の家具小売店を回つていて、店内外が感心するほど綺麗な店もある。

たとえば浜松市の「家具の上野屋」、東京・小金井市の「土井家具センターハウス」などだ。いずれの店も店内外の行き届いた清

「お客様第一」の心は清掃にあり！

1

カードである事務所内の整理整頓も完璧である。

家具の上野屋に渥美さんという女性社員がいる。朝礼の一時間前にほ出勤し、店内外の清掃を毎日行っている。すでに六十歳を過ぎていると聞く

にあり！ ①

われるが、いつもハツラツとしており、販売員としてもトップの成績を維持している。

その彼女が筆者にこう語った。「秋から冬にかけてであれば、際限なく散る落ち葉を紙幣と思うて、大事に清掃している

落ち葉を紙幣とみて、
毎日清掃に精を出す渥美
さんの心には、お客様に
いかに快く来店していただ
だくかの一点しかない。
その「内なる敵」に目を
向けた渥美さんであれば
こそ、トップセールスウ
ーマンとして、お客様の
信頼を勝ち得ているのだ
ろう。

平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」

私は、今の仕事を始め
る前、大学を出てフラン
スベッドに入社、十五年
間勤務した。

そのフランスベッドで
新入社員研修の時から、
会社を辞める時まで、朝
礼は毎日ビシビシやつて
いた思い出がある。

朝礼にはピリッと気が
引き締まるものがあつ
た。私がリーダーのとき
は、大海原が見える丘の
上でやつたり、お城の前
でやつたり、あるときは、
駅前でやつたこともあ
る。そういう企業で育つ
から、より思うのかも
れないが、朝礼をやら
ない会社・職場に出会う
と、何か拍子抜けの感じ
をまぬがれない。

ある人に言われるかも
しない。「平さん、時代
は変わったんですよ。I



T時代ですよ。朝礼をや
らないからといって、ど
にやつてもらい、きちつ
と話をさせる)

私は、朝礼をやれば成
績が上がるかと問われれ
ば、それは分からないと
商売を通して自分を磨い

商売は、よく商人道・商
売道といわれるようだ。
底から、仕事をやるぞ！

という構えを仲間と一緒に
確認し合い、仕事を
スタートさせる——それ
が朝礼である。

(筆者は昭和四十五

年・山口大学経済学部卒

業、フランスベッド入社。

昭和六十年・同社退社。

以来家具販売店を中心

コンサルティング活動を

行う(株)フロンティア21の

する。今日の指向性を発
表する)

今までに、いつの時代
よくなれるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

朝礼は企業の活力源、意思疎通の場だ！②

答える。

さて、朝礼には三つの
目的があると思う。

①『さあやるぞ』とい
う気合を入れる。

②意思疎通の場であ

る。(昨日の問題点を発表

する)。

今までに、いつの時代
よくなれるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

を入れるべきだ。

「今日も一生懸命、真

だからこそ、朝礼で気合

平勝利の「敵は外にあらす、内にあり」

現在、私は、家具小売店を中心に、いろいろな業種の営業研修を仕事としている。

仕事上、いろいろな家具店を訪問するが、自店

の月次売上予算を決められないところが多い。そ

の店には、考え方がある生の抜けたサイダーだ

てはいるのではない。売り上げ、さらに言えば上げた利益の対価で報酬をもらっているんだ」である。

（筆者は昭和四十五年・山口大学経済学部卒業、フランススペツド入社。昭和六十年・同社退社。以来家具販売店を中心コンサルティング活動を行つ（株）フロンティア21の

のだから、私がどうのこうのいうべきではないが、私は心の中で叫んでいる。

「数字の目標は、絶対必要。それがなかつたら、

間の対価で報酬をもらつ張つて給料をもらえるようにするためにも。

数字を与えないのは、その人をダメにする。本当に一流のプロ営業人に育てたいのなら、必ず月初めに目標数字は与えるべきだ。その社員が胸をうなものだ。危機感を持とう。

つらくて落ち込むが、それを達成した時の充実感、それがあるからこそ、営業は素晴らしい、と。

私の持論は「営業は時間の対価で報酬をもらつ

がいかないままに、かつまさに過ごせば、この時代まさにその企業は、倒産の坂道を転がつているよ

がいかないままに、かつ営業担当者に目標も与えずにはならない。まさにその企業は、倒産の坂道を転がつているよ



ド時代の体験が体にしみついている。

数字のいかない時は、い。

経営者の方に言いたい。数字の与え方は、季節指数により変動させる手もあるが、同じ額でもよ

い。

会社の数字になる。数字

社長）

店も販売員も売上目標数字が不可欠だ③

（筆者は昭和四十五

年・山口大学経済学部卒業、フランススペツド入社。昭和六十年・同社退社。

以来家具販売店を中心コンサルティング活動を行つ（株）フロンティア21の

がいかないままに、かつ営業担当者に目標も与えずにはならない。まさにその企業は、倒産の坂道を転がつているよ

平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」

よく店を訪問すると、店内にほとんど店員さんの姿が見えないところが多い。また、店長はバックヤードの店長室に座つて、デスクワークをしているという例が多い。

メーカー、問屋さんの人たちが来ると、何時間でも話を続いている光景も目にする。これではダメだ。

別の中堅家具店の若い経営者は、一日平均十六回売り場全体をくまなく歩くことを日課にしてい

ある。
バックヤードの店長室が、店長の居る場所ではない。店長は最前線ともいってべき店の入り口に立つことを、最優先すべきである。そうすれば、部

(筆者は昭和四十五年・山口大学経済学部卒業、フランスベッド入社。昭和六十年・同社退社。以来、家具販売店を中心に行う株式会社アーティア21の社長)

店長は入り口に立つことを最優先すべき⑥

今をとぎめく成長性著しいある家具専門店では、店の入り口に常に店長が立つてお客様のお迎

む。メーカー、問屋の営業マンの座るテーブルに「商談は十五分以内で終わらせましょう」のカードが貼つてあった会社も

下の社員も、カウンターに座つていられなくなる。

えと、最後のお見送りを

する。お客様の来店に即応し

た応接ができるように、



平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」



今、世の中デフレ傾向で価格はどんどん下がっている。いいものが安いのであれば何も言うことはない。しかし、あまり品質がよくないとわかつていても、安くしないと

売れないからということ。
で売つてしまつ姿勢は大問題だ。

買った時は、値段に満

地元密着型の店は、大型店には真似のできない商品と接客の仕方で差別

しておられて、お客様にしていないところがある。その店主は、ベッドの商品知識をよく勉強されもいいですね。本当に何がよいのかわからなかつたがお客様の言葉。

お客様のためになるものをお買い頂く ⑨

足して買われたお客様も、少し経つて表面がはがれてきたなどのクレーム請求が起つたら、「あの店はけしからん。一度

化できる。お客様は値段ではない。本当によい商品ならそれ相応のお金を出しても構わない覚悟でいる。

私の知っている家具店

十年経つても信頼されるベッドしか売らないといふ信念がある。一度、下見でよその店に行つたお客様も、また戻つて来られることがあります。

年・山口大学経済学部卒業後、フランスベッドに入社。昭和六十年・同社退社。以来、家具販売店を中心としたコンサルティング活動を行う(株)フロンティア21の社長)

平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」

お客様に買っていただだ。

くまでは、何回もしつこく電話や、訪問をしたりする。しかし、買っても

大型店との差別化のために商品を売った後

の家具店では、次のこと

を実践している。

販売員が、その日商品

が、何か不手際はございませんでしたか」と確認

お客様に感謝の『お礼コールの実行』を

(11)

にどのくらいお客様を感じ

を買っていただきたお客様

の自宅に夜、電話で「本

コールをする。

「あの店で買ってよかつたなあ」

「また今後も買いにい

を行うこと。

私の知っている愛知県

そして、配達済みの伝

こう

イア21の社長)

票が店長の所に回ってきたら、全てに「私が、店長の○○と申します。配達させていただきました

には、買っていたいたい後のアフターフォローを確実に実施することがとても大切だ。

(筆者は昭和四十五年・山口大学経済学部卒業後、フランスベッドに入社。昭和六十年・同社退社。以来、家具販売店を中心につなぎ活動を行う(株)フロンティア21の社長)



平勝利の「敵は外にあらず、内にあり」

今回でこの連載も終わり。ある人がこんなこと言っていた。

「人間は思った通りになら」と。すなわち、どんな不景気の中でも

も、「自分の店は、絶対にお客さまの支持を集めている」「絶対に大型店に負けないサービスをする」と思えば、そうなる。

「信念を持て。信念は、なんだ。
「信念」とこそ力といえる。

今問われているのは、経営者にも一社員も勇気をもつて、いろいろなことにチャレンジすること

（筆者は昭和四十五年・山口大学経済学部卒業後、フランスベッドに入社。昭和六十年・同社退社。以来、家具販売店を中心としたコンサルティング活動を行う株式会社フロンティア21の社長）



経営者も社員も勇気を持つて挑戦しよう⑫

逆に、「自分の店は、もう駄目だ、大型店には勝る強力な武器となる」ことない」と思えば、それは、事実である。これは、時代。大型店も中小型

「物を失えば小さく失う。信用を失えば大きく失う。勇気を失えば全て

店も共存できる時代といえる。いろんなお客さんが見える。

長い間、ありがとうございました。どこかで実際にお会いできること願っています。

（おわり）