

# 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。

需要のパ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。その大型店を迎え撃つために、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。



そうした努力を否定するものではないが、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、まず、内部の基本的なことができているかどうか、を反省

ずは店内外をきれいにすることが大事である。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。

家具の上野屋に渥美さんという女性社員がいる。朝礼の一時前には出勤し、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思

クヤードである事務所内の整理整頓も完璧である。

と。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

## 「お客さま第一」の心は清掃にあり！

①

することだ。

たとえば清掃。売れて

国の家具小売店を回っていて、店内外が感心するほど綺麗な店もある。

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。

ろう。

（筆者は昭和四十五年・

いない店は、店内外の清掃が全くなされていかない様などところが多い。お客様を迎える資格がない

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」などだ。いずれの店

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っ

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コンサルティング活動を行う(株)フロンティア21の社長)

店が結構ある。チラシを撒く前に、ま

も店内外の行き届いた清掃はもとより、そのバツ

て、大事に清掃している

（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」

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、朝礼は毎日ピシピシやっていた思い出がある。

朝礼にはピリツと気が引き締まるものがあった。



私がリーダーのときは、大海原が見える丘の上でやったり、お城の前でやったり、あるときは、

T時代ですよ。朝礼をやらないからといって、ど

うってことはないでしょう」と。

「今日も一生懸命、真底から、仕事をやるぞ、」

駅前でやったこともある。そういう企業で育ったから、より思いつくかも

私は、朝礼をすれば成績が上がるかと問われれば、それは分からないと

商売は、よく商人道・商売道といわれるように、商売を通して自分を磨いていくものだと思う。

「今日も一生懸命、真底から、仕事をやるぞ、」という気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。

## 朝礼は企業の活力源、意思疎通の場だ！②

しれないが、朝礼をやら

答える。

ない会社・職場に出会う

さて、朝礼には三つの

フランスベッドの在社

業、フランスベッド入社。

と、何か拍子抜けの感じをまぬがれない。

目的があると思う。

中、朝礼で毎日毎日、大きな声を出したり、人の

昭和六十年・同社退社。以来家具販売店を中心に

ある人に言われるかもしれない。

①「さあやるぞ」という

話に耳を傾けたりするこ

トで、自分も知らず知ら

しれない。「平さん、時代

②意思疎通の場である。

ずの内に、磨かれてきた

行つ(株)フロンティア21の

は変わったんですよ。I

る。(昨日の問題点を発表

社長)

する。今日の方向性を発表する) 今まさにこういう時代だからこそ、朝礼で気合を入れるべきだ。



# 平勝利の「敵は外にあらず、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。

工作上、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



のだから、私がこのころのいべきではないが、私は心の中で叫んでいる。

「数字の目標は、絶対必要。それがなかったら、

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

私の持論は「営業は時間対価で報酬をもらっ

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。その社員が胸を張って給料をもらえるようにするためにも。

.....

がいかないままに、かつ

営業担当者にも目標も与えずに過ぎれば、この時代

まさにその企業は、倒産の坂道を転がっているようなものだ。危機感を持つ。

.....

## 店も販売員も売上目標数字が不可欠だ③

生の抜けたサイダーだ」

ているのではない。売り

数字の与え方は、季節

と。やはり、初めて企業

上げ、さらに言えば上げた

指数により変動させる手

人となったフランスベッ

た利益の対価で報酬をもら

もあるが、同じ額でもよ

ド時代の体験が体にしみ

らっているんだ」である。

い。

ついて

経営者の方に言いた

一人一人の取り組みが

数字のいかなない時は、

い。

会社の数字になる。数字

社長)

(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」

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って、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、何時間でも話を続けている光景も目にする。これではダメだ。

している。

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

常にお客様の視線が届く

ようなところに販売スタッフが待機し、動き回っていたら、何か必ず変わってくるはずだ。

（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

コンサルティング活動を行う(株)フロンティア21の

社長)

## 店長は入り口に立つことを最優先すべき⑥

今をとき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ってお客様のお迎えと、最後のお見送りを

る。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」のカードが貼ってあった会社も

下の社員も、カウンターに座っていられなくなる。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

な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っていても、安くしないと



売れないからということ

で売ってしまう姿勢は大問題だ。

買った時は、値段に満

う。

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

### お客様のためになるものをお買い頂く ⑨

⑨

足して買われたお客さんも、少し経って表面がはがれてきたなどのクレーム請求が起こったなら、「あの店はけしからん。二度と行くか」となるだろう

私の知っている家具店

は、売り場が狭いということでもベッドはダブルクッションタイプしか展示していないところがあ

「他の店は、信念がない。それもいいですね、あれもいいですね、本当に何がよいのかわからなかった」がお客様の言葉。

（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）

# 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。

の家具店では、次のこと

票が店長の所に回ってき

には、買っていたいた

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。

くまでは、何回もしつこ

大型店との差別化のた

を実践している。

が、何か不手際はござい

………

く電話や、訪問をしたり

めには、商品を買った後

販売員が、その日商品

ませんでしたか」と確認

（筆者は昭和四十五

する。しかし、買っても

らったらその後はさっぱ

販売員が、その日商品

業後、フランスベッドに

入社。昭和六十年・同社

り、これでは寂しい限り

にどのくらいお客様を感

を買っていたいたお客

コールをする。

退社。以来、家具販売店

動させるかが大切といえ

様の自宅に夜、電話で「本

日はありがとございま

ったなあ」

を中心にもコンサルティン

るに手が届くサービスを

した……」のお礼コール

を行う。

「また今後も買いにい

グ活動を行う(株)フロンテ

行ひつと。

私の知っている愛知県

そして、配送済みの伝

と申っていたただくため

（株）フロンティア21の社長）

行ひつと。

私の知っている愛知県

そして、配送済みの伝

と申っていたただくため

（株）フロンティア21の社長）

行ひつと。

私の知っている愛知県

そして、配送済みの伝

と申っていたただくため

（株）フロンティア21の社長）



## お客様に感謝の「お礼コールの実行」を ⑪

（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る」と。すなわち、どんな不景気の世の中で



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。

逆に「自分の店は、もう駄目だ、大型店には勝てない」と思えばそうなる。これは、事実である。

「信念こそ力といえる。フランスベッド勤務時代に以下のようなことを学んだ。」

心の糧、何事にも打ち破る強力な武器となる「これからの時代は、多様化の時代。大型店も中小型

店も共存できる時代といえる。いろいろなお客さんが見える。

「信念を持つて。信念は、」といえる。

「物を失えば小さく失う。信用を失えば大きく失う。勇気を失えば全てを失う」

## 経営者も社員も勇気を持って挑戦しよう⑫

長い間、ありがとうございました。どこかで実際に会いできるかと願っています。

(おわり)

（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コンサルティング活動を行う㈱フロンティア21の社長）