

スキルパス 谷口社長に聞く

ここで、SSコンサルタントでおなじみのスキルパス（横浜・谷口竜司社長に、この春から始めようとする新たな取り組みを成功させるコツを聞いた。

2023年も2ヶ月が過ぎました。今年になって新しいことを始めたSSも多いのではないのでしょうか。私が顧問を務めるSSでも「カーリースを始める」「ドライブスルー洗車を設置する」「顧客管理システムを導入する」等の行動を起こしている企業が多いです。

新しい取り組みを成功させる4つのポイント

そこで今回は、新しい取り組みを成功させるポイントを4つ書いていきます。

はじめに、新しい取り組みが

上手いかわない会社の事例をみながら詳しく解説していきます。そんな組織の特徴から3つ。それは「会話不足」「説明不足」「自己責任」です。

会話不足とは社長と部下で「この店をもっと良くしたい。どうすればいいか」「彼が成長できないのはわれわれの何が足りないのか」などの話を常にしているか、ということ。普段の会話はお互い業務報告だけ。「あの書類いつまでに提出してくれよ」「この機材が壊れました」等々。話したとしても「赤字だ。大変だ」という現象のみ。SSの未来や人の成長などに関する話はほとんど行われることがない。会話が無いということは、社長が「利益には興味があるけどお店や人の成長に興味が無い」と言っているのと同じ。部下からすると、経営者が店や人の成長

に興味がない、そんな環境下で新しい取り組みに力が入るはずがありません。ポイントの1は、「普段からお店の未来と人の成長の話をしていくこと」です。

2つ目の「説明不足」は、新しい仕組みを導入するにあたって、社長が部下に話をしていないケースをよく見ます。部下からすると、ある日突然業者が来て新しい仕組みの導入を知る↓研修に参加させられる。やるのは自分たちで、社長はお金を払って「現場に丸投げ」の状態。そんな社長に限って「後は業者とお前らでしっかりやっつけよ」と。これであまりくはずがありません。

こういった社風の会社は何をやっても立ち上がりません。こんなSSに行ってみると、バックヤードに過去にやって失敗したシステムが山積されています。車番認識カメラが有効に使われていないとか、LINE登録も300件程度獲得した時点で止

まっているとか、WEB予約システムを導入したものの早々にやめたとか、その典型です。ほとんど導入の効果を発揮しないまま止まっている。私は嫌というほどそれを見してきました。

ですから、ポイントの2は「導入前からキーとなる部下も説明会に同行させる、なぜ導入するのかという話し合いを重ねること」です。部下が導入を拒否しても「なぜ必要なのか」を社長の言葉で伝える、否定的な部下から逃げずにしっかり向き合うことです。

3つ目の「自己責任」とは、自分たちの力で何としても立ち上げると言う「責任感」です。

システム業者はシステムの使い方や成功しているお店の紹介をしてくれるでしょう。ただし業者自身がお店に入ってお客さんを獲得してくれることはありません。何度も繰り返しますが「やるのは自分たち」なのです。その自分たちがまるで他人事の

ように、彼ら（業者）が成功するといっているのだから上手く行くのだから、とか、彼らが送客してくれるはずだ、とか、成功しているSSがあるのでうちも成功するのだからという甘い考えが「自分たちは常連さんに紹介したらもう終り」という行動を招き、結局たいした実績も出さず機材は使われなくなる。

導入を決めた社長が、自分が責任者になってそれをしっかりと立ち上げる、立ち上げるまではSSメンバーと一緒に現場で行動する、くらしいの気持ちでやらないと立ち上がるわけがありません。社長以上にSSのことを考えている人はいない、社長以上にそのシステムに惚れ込んでいる人はいないからです。

もちろん社長の分身となるような気合いの入った管理職がいれば、その人が代行することはあるでしょう。いずれにしても、そのような「SSを導いていくリーダーがいるかどうか」が大

事です。大きな会社は部長あたりにもそういう素晴らしい人材がいるかもしれませんが、そうでない店は社長自らがやらなければなりません。3つ目のポイントは「社長が責任者となって新しい仕組みを立ち上げる」ことです。

4つ目は「何のためにこの仕組みを導入するのか」を明確にすること。基本、現場メンバーは新しい事はやりたくない。彼らからすると、新しいことは「業務が増えること」です。そして業務が増えることを極端に嫌います。

これは仕方ありません。今ほどのSSも少ない人数でお店をまわっています。そんな状況で新しいことをやる。「またやるが増えるのか、冗談じゃない」というのが従業員の心境です。まず、ここをしっかりと話し合う必要があります。だからこそ「何のためにこれを導入するのか」なのです。



スキルパス 谷口竜司社長

例えばスキルパスの顧問先では新しいドライブスルー洗車を導入するに当たって、徹底的に話し合いをします。「目的は大きく3つあって、1つは『手ごろで高品質なドライブスルー洗車を提供し、地域のお客様に喜んでいただく。洗車のみでも来店していただき絆を強くする』。2つ

目は『ドライブスルー洗車・手洗い洗車・コーティングと、このお店に来ればどんな洗車も対応出来る、洗車のデパートを目指す』。3つ目は『ドライブスルー洗車で100万円/月を作る。』

楽しんで儲けよう。そしてその空いた時間を従業員の成長時間に使う。余暇・学びたいことの取得に使う』。成功させてそれを手に入れよう！』こういった話をしています。

新しい仕組みを武器として使いながら、この激動期を乗り切っていけるSSが1店でも多く現れて欲しいと思います。仲間と本気で向き合い一丸となっていく。リーダーが本気になれば部下は必ずついてきます。スキルパスはこういったSSの手助けをしています。