

今回のテーマは・・・

SS社長のための業績改善3

**「成果から逃げる
な！を伝える」**

成果から逃げるな！を伝える

最近ブラック企業とかパワハラとかの言葉が一人歩きして、
「本来従業員に要求すべきこと」
「そしてそれに向かって
いくことで人が成長すること
と」、そんな環境作りが出来ていないのではないか。

成果から逃げるな！を伝える

念のため・・・

- スキルパスではまず「経営者が戦略（儲かる仕組み）を考えることが第一」としている
- その仕組みを動かす上で従業員に適切に動いてもらう。しかし今そこが出来ていないSSが多いと感じる
- また、給油の邪魔をせず（従業員が提案や点検など余計なことはやらない）、敷地内のコンビニへスムーズに「入れて・買って・帰ってもらう」そんな方針のSSもこの限りではない。

成果から逃げるな！を伝える

ガソリンスタンド現場で、

- 接客している自分
- 作業している自分
- 待機している自分

この「状態」で仕事をしていると満足してしまっていないか？しかし、本来の仕事は、こういった「状態」ではない。

「成果を出す」こと

成果から逃げるな！を伝える

成果を出すとは・・・

- ・ 接客している自分

- 好印象を与えること

- カード・LINEを獲得すること

- ・ 作業している自分

- 洗車：次回洗車予約・コーティング提案から獲得

- オイル：次回交換目安を伝える・継続会員入会

- ・ 待機している自分

- 計量器クレンリネス・自然に声をかけられる工夫

成果から逃げるな！を伝える

- SSの現状は、LINEやアプリのお得情報でお客様来店・作業依頼が増えている。また、WEBやSNSからの作業も発生している
- 店頭で声かけ・お得情報告知など「無から有を産む行動」が軽減された
- 待っていれば良いのだ、依頼された作業をやるだけで良い→でも、それは違う→きちんと作業をやるのは当たり前で、それに加えて作業客の次回予約を取ること・固定化すること・車検につなげること、などが成果として求められている

成果から逃げるな！を伝える

SSの仕事の概念が変わってきている

- その時間そこにいる
- 言われた作業だけやる

→未来をつくる仕事。つまり、次に
つなげるのが仕事になってきている。

成果から逃げるな！を伝える

- ガソリンスタンドの仕事の本質とは何か
- 店頭に立つことではない
- 給油することでもない
- 作業をすることでもない

- 本質は・・・
- お客様の安全を守り、売上という成果を出すこと
- 結果があって初めて仕事をしたといえる
- 信頼が積上がり、評価が生まれ、給料が守られる

成果から逃げるな！を伝える

社長が伝えなければ誤解が生まれる

「うちはお客様の安全を守る仕事なんだ」
「売上は守れた証だ」と明確に定義しなければ、現場はこう考える

- ちゃんと立っているからいいじゃないか！
 - 作業しているからいいじゃないか！
 - 怒られてないからいいじゃないか！
- などと、「状態」をOKとしてしまう。

成果から逃げるな！を伝える

状態と目標を分け「成果」につなげる

「目標」は「状態」ではない。

目標とは・・・

- ・ 何件提案したか
- ・ 何人会員化したか
- ・ いくら売上を作ったか

具体的な行動と数字

成果から逃げるな！を伝える

最後に・・・

なぜ社長が言う必要があるのか
店長では弱い。先輩でも弱い。

経営の責任を背負っている社長が
「うちは成果を出す仕事だ」
「プロセスも評価するが、成果から目を背けない」と定義する

成果から逃げるな！を伝える

まとめ

- グラウンドに立っているだけでは野球選手とは言えない。ヒットを打って、点を取って、勝って初めて意味がある。
- ガソリンスタンドも同じ。店にいただけでは仕事をしたとは言えない。売上をあげる・固定客を増やす・オイル客を車検・車販客に育てて生涯取引が出来るようにする。こういった成果を出して初めて仕事を全うした事になる。

ご相談・お問い合わせ

090-8039-5945

ryu@hs.catv.ne.jp