



イベントニュース

8月号

株式会社マネジメントセンター
〒310-0836

茨城県水戸市元吉田町 1041-4
サンビルディング 4F

TEL029-246-4671 FAX029-246-4672

URL : <http://www.isommc.com/>



編集責任者
松本幸雄

「お客様の笑顔を見たい」、それは全ての仕事をする人の共通の願いではないでしょうか。今回の塚本さんの仕事ぶりは大変勉強になりました。



感動分岐点を超える

浜松市花みどり振興財団理事長の塚本こなみさんは、はままつフラワーパーク、あしかがフラワーパークの再建に尽力し、みごとに成功へ導き大きな成果をあげました。その成功の秘訣について調べてみました。

(1) 目標の3倍の入園者

今年は「浜名湖花博」というイベントが開催されました。そして3月から6月までの期間中で、目標とした入場者数は20万人でした。しかし、蓋をあけてみると、その目標を大きく上回り3倍の60万人もの入園者数という結果となり、過去44年の歴史で最高の記録となったのです。

長年、大幅に入園者数が減少しており、園の存続ができるかどうかという瀬戸際でのことでした。従って今回の結果に周囲も大きな驚きでした。

塚本さんが理事長として再建に乗り込んでから、いったい何が変わったのでしょうか。

(2) 感動分岐点経営

塚本さんがこの園の再生の為に招かれ、就任以来実施してきたのは、「**お客様は何を求め、我々は何が提供できるか!**」でした。

それだけを考え続け、実行してきたのです。

お客様は、期待したサービスの提供を受ければ満足はしますが、それだけです。単に他の施設と同じ程度にしか感じてくれません。

しかし、塚本さんのフラワーパークは、東京ドームの7倍の広さの植物園と、素晴らしい日本庭園があります。

1300本の桜の木と50万本のチューリップで、世界一の庭園です。日本庭園の風景の中で、桜とチューリップが競演するという演出は、ここでしかできないものです。

それが、お客様の期待を大幅に上回る「感動」を提供する原動力となったのでした。それこそが、塚本さんが狙った感動分岐点を超えた経営です。

感動分岐点を超えるポイント

お客様の笑顔を追求する

仕事とは結果を出すこと

(3) お客様の笑顔が見たい

塚本さんは園の再建について、追い続けているポリシーがあります。それは、入園者数を気にするのではなく、お客様の笑顔を作ることに専念するということです。

どうすれば、お客様が喜んでいただけるのか、それだけを考え、実行してきました。

すると、色々なアイデアが湧き上がり、新しいことをどんどん実行していったことが、結果的に過去最高の入場者数となったのです。

お客様の数を増やすことだけに気をとられ、結果的に数字が増えないというケースが多くありますが、数字にとられず、反対をいくことで見事な結果を収めています。

(4) 仕事とは結果を出すこと

塚本さんの成功した考え方に、「仕事とは結果を出すこと」があります。塚本さんは見事に経営危機の園を再建しました。

けれどどんなに素晴らしい仕事をしていても、どんなに立派な事を言っても、結果が出せない人は誰からも信用されないということです。

そのため常に目標を明確にし、丹精を込めて、誠心誠意、一生懸命働く。そうしてお客様の幸せと施設・自分の幸せを達成してきたのでした。

(担当：松本)

コンサルティング・レポ：リーダーのタイプについて



1. リーダー候補は2通りある

私はリーダー候補の方を対象に、リーダー研修をしています。受講者の皆様には2通りのタイプがいると気づかされます。

1番目は資源のあるタイプです。ここでの資源とは、「①心身の元気さ、②意欲、③許容範囲の人格、④IQ、⑤仕事のスキル等」を指します。この方々は吸収が早いのですが、問題は2番目の資源のないタイプの方々です。

2. リーダーにふさわしくない?

2番目のタイプは、ノウハウを教えれば教えるほど苦む傾向にあります。でも決してリーダーにふさわしくないわけではありません。その人の持つ課題をクリアできれば、1番目の方々よりも立派なリーダーになれる可能性を秘めています。ではその課題とは何でしょうか?



3. リーダーになるための課題

多くの場合、①メンタルの不安定、②人格面の偏り、③プライベートの悩み、④かなりのスキル不足が挙げられます。これらの点は、いざリーダーになると徐々に露呈されます。もし何度教育を行っても一向に成果どころか、悪化しているように見える人には、教育と同時に資源を整えることも同時に行ってみると良いでしょう。

4. 資源を整えるためには?

まずは管理職の方々が、カウンセリングを行ってみましょう。社員・職員の声を聞くことに徹してください。その上で2番目タイプのリーダーの課題を見つけ出し、克服することから始めてまいりましょう。また、管理職の皆様もリーダー研修にご参加いただくこともお勧めいたします。リーダーについての考え方を共有させることが、安定した経営の第一目につながってまいります。(担当:小山)

介護事業への参入 (小規模デイサービス)がおすすめ!

6ヶ月で黒字化!

今年度中に新規事業を軌道に乗せることも可能です!

おすすめの理由

新規開設は制度上、今の方が断然有利です!

介護保険法改正前に!

社会貢献できる成長産業です!



ノウハウはお任せ!

検討から開業後まで弊社が万全のサポート!

★★★ 実際の施設運営での成功事例を、是非皆様にもご覧いただきたいと思っております! ご連絡下さい! ★★★



(担当:古谷)

◆各種ISOなど、国際規格の取得支援・・・助成金の活用もご支援致します!

ISO9001 (品質)、ISO14001 (環境)、ISO22000 (食品)、ISO27001 (情報)
ISO39001 (道路交通安全)、AS9100 (航空・宇宙)、Pマーク (個人情報保護)



【経営改善、経営アドバイス】

- 経営戦略・事業計画の立案
- 営業計画・売上利益計画
- 介護事業経営支援、アドバイス
- 各業種のマーケティング戦略

【各種社員研修・セミナー】

- 業務改善力、問題解決力向上
- 目標管理・リーダシップ研修
- 営業力、コミュニケーション
- 年間を通した介護職員研修
- 各種ISOの内部監査員研修

【介護フランチャイズ事業】

- 異業種からの新規参入支援
- 民家の改装型で初期費用低減
- 10名以下のデイサービス施設
- 半年での黒字転換が可能
- 利益率 平均25~28% (実績)

配布がご不要の方は、失礼いたしました。下記にご一報頂ければ配布の停止をさせていただきます。

TEL: 029-246-4671 FAX: 029-246-4672 E-mail: info@isommc.com