

## 「即決について」

スイッチON!! 久々に18年前の「頭の中」を読み返してみました。過去の自分からも学べるものはあります。日々のアウトプットを形に残すことは、いい習慣であると改めて築きます。28歳の自分も顔晴ってます!

## 社長の頭の中

The Truth of management  
by Hiromasa Hidar

今月の格言:

使ったところが  
強くなる  
頭でもからだ  
でも  
その対  
使わぬところは  
弱くなる

VOL.3 2006. 10月号

みなさんは、サービス依頼での即決に対してどのようにお考えですか。

私はサービス依頼や新規契約依頼の際には即決にこだわっていますが、即決に対する考えをお話します。

以下の3つの理由から、即決にはこだわっています。

一つ目は、ケアマネやお客様からの電話等での、初回打診時はサービス契約の確率ももっとも高いということです。サービスを依頼する側の購買意欲(我々はサービスを売っています)は、初回接触時のもっとも高く、その後時間が経つにつれて急速に低下します。

ケアマネのところに通えば通うほど、依頼される確率は下がるということです。

当然ですが、もっとも依頼されやすい初回打診時のサービス依頼を狙うことが、もっとも効率的な営業活動なのです。

二つ目の理由は、即決にこだわることで成長するということ。

相手の質問にその場で答えられなければ、即決することはまず不可能です。

そのためにはサービスを打診される時に、ケアマネからの少ないお客様データから現状を予想し、どのような問題を抱えているのか、どのような質問をされるかなどを想定する事前準備が欠かせません。

その事前準備の積み重ねが、シミュレーション能力を養い、営業パターンを身につけさせるのです。

営業パターンが身につくと、営業力は飛躍的にアップします。

「即決できなくてもいい」と思っている人は、この能力は絶対に身につけません。

そして三つ目の理由は、即決することが依頼する側のケアマネ、お客様の利益を最大化するという事です。

そもそも、依頼する側にとってのメリットは、介護サービスを受けることができるということです。

そうだとすれば、少しでも早くサービスを提供することが、依頼する側のメリットを最大化できるということです。

これは、サービスを受ける側にとっては非常に大きなメリットです。

家族介護・自身での生活には限界があります。ですからそのときにサービスが必要であり、

依頼から時間が経つとほほ他社とのサービスの差はなくなってしまいます。

結論を先延ばしにして得する人など誰もいません。

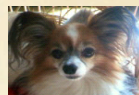
サービス価値がもっとも高い時期に、サービスを提供する。即決にはこのような意味もあります。

提供する側だけでなく依頼する側にとっても、即決はメリットがあるものなのです。

ただし、相手の状況にもよるので、100パーセント即決にこだわるのが正しいとは言えませんが、即決にはそのくらいのメリットがあるのです。

余談ですが、久々に「ジ〜ン」ときた、『犬の十戒』という詩を裏面に載せさせていただきました。

サービスにも通じるものがあり、読むと優しくなれます。ちなみに私の愛犬、「めーる」オス 犬種パピヨン。



## 犬の十戒

1. *My life is likely to last ten to fifteen years.*

私の一生は15年くらいです。

*Any separation from you will be painful for me.*

ほんの少しでもあなたと離れていることはつらいのです。

*Remember that before you buy me.*

私を家族に迎える前に、そのことを考えてください。

2. *Give me time to understand what you want of me.*

あなたが私に望むことを理解できるようになるまで、少し時間をください。

3. *Place your trust in me-it's crucial to my well-being.*

私を信頼してください。私にとって、それがいちばん大事なことです。

4. *Don't be angry at me for long and don't lock me up as punishment.*

私を長時間、叱り続けたり、罰として閉じ込めたりしないでください。

*You have your work, your entertainment and your friends.*

あなたには仕事があり、楽しみがあり、友達もいます。

*I have only you.*

でも、私にはあなたしかいないのです。

5. *Talk to me sometimes.*

時々私に話しかけてください。

*Even if I don't understand your words,*

あなたの言うことはわからなくても、

*I understand your voice when its speaking to me.*

私に話しかけるあなたの声はわかるのです。

6. *Be aware that however you treat me, I'll never forget it.*

あなたが私にどんな風に接しているか、私は決して忘れません。

7. *Remember before you hit me that I have teeth*

私を叩く前に、思い出してください。

*that could easily crush the bones of your hand*

私には、あなたの手を簡単に噛み砕くことの出来る歯があるけれど、

*but that I choose not to bite you.*

私は決してあなたを噛まないようにしていることを。

8. *Before you scold me for being uncooperative, obstinate or lazy,*

私のことを、言う事を聞かない、だとか、頑固だとか、怠け者だとか叱る前に、

*ask yourself if something might be bothering me.*

まず自分に問い掛けてみてください。

*Perhaps I'm not getting the right food, or I've been out in the sun too long,*

きちんと食事を与えましたか？太陽の下に長く放置しておきませんでしたか？

*or my heart is getting old and weak,*

もしかすると、年をとってどこか弱っているのかもしれない。

9. *Take care of me when I get old; you, too, will grow old.*

私が年老いても、ちゃんと面倒をみてください。あなただっていつかは年をとっていくのです。

10. *Go with me on difficult journeys.*

私が旅立っていくときには、私のそばにいてください。

*Never say, "I can't bear to watch it, or, "Let it happen in my absence."*

「見ているのは耐えられない」とか、「自分のいないところで逝かせてあげて」なんて言わないでほしいのです。

*Everything is easier for me if you are there.*

私は、あなたがそばにいてくれれば、どんなことでも安らかに受け入れられます。

*Remember, I love you.*

それから、忘れないでください。私があなただを愛していることを。

*Author Unknown*

作者不詳