

今月の一言

キーワード：冷えた6本のビール

ある二軒の酒屋の実話を紹介します。

東京都渋谷区のとある一画に、二軒の酒屋がありました。店構えや広さ、ロケーションでは両者にさしたる違いはない。ところが、一軒はそこそこの儲けなのに、もう一軒ほうはべらほうに繁盛していた。この違いはいったいどこから来たのだろうか。

どちらの店も、夕方四時半ごろになると近所の主婦や飲食店から「ビールを1ダースお願いします」などと電話がかかってくる。注文を受けると双方ともに配達に行くわけだが、その中身が違う。普通の店は、倉庫から6本入りを2ケース出してきていわれたとおりに届けていた。一方の繁盛店は、倉庫から6本入りを1ケース、それから店の冷蔵庫でキンキンに冷やした6本入りを1ケース、合わせて2ケース届けていたのである。

これがもし朝の十時の注文だったら、繁盛店も普通の店と同じように倉庫から常温のビールを出したかもしれない。だが、夕方四時半なのだ。なぜ自分の店に注文があったか繁盛店はイメージを膨らませて考えていたのだろうか。夕飯の献立を考えながら冷蔵庫を開けたら、今晚のご主人のビールを切らしていることに気がついた。来客中の飲食で、思いがけずビールが足りなくなった……。

注文のときに「冷えたビールをお願い」と頼んだわけでもないのに、いわなくても気をきかせてくれたのははたしてどちらの店か。普通の店はお客さまの期待に応えた。繁盛店はお客さまの期待を上回った。すくれた企業は、「冷えた6本のビール」を届けているのだ。

わが社の“冷えた6本のビール”は何か。真剣に考えよう！

2010年6月25日

さいのう とおる

追伸：まもなく折り返し、“勝ち残る” 為に、第三四半期が勝負！