

## 今月の一言 NO.202

### キーワード：なぜお客さまは大切なのでしょうか

お客さまはなぜ大切なのか。それにはふたつの理由があります。ひとつは、生活の糧をくれるのはお客さま以外に存在しないということです。

世界中どんな仕事も、売上高は客数×客単価で導かれます。顧客数と、その時々単価をかけた累計が、日の売り上げ、月の売り上げ、年の売り上げとなります。客数と客単価、どちらともお客さまがいればこそそのものです。

売り上げから原価が引かれた、残った粗利（総利益）から、給与が支払われ、光熱費、通信費などにも使われていきます。B to CであれB to Bであれ、毎月の給与はもともとお客さまの財布にあったもの。これが働く人の生活費になっているのですから、お客さまは大切なのです。

私たちは、お金の為だけに働いているわけではありません。お金は大事に違いありませんが、もうひとつ非常に大切なものがあります。

それは心の喜びです。役に立てた、認められた、成長できた、団結力を感じたなど、私たちは仕事を通じて多くの喜びを得ています。つまり、お客さまはお金をくれながら、なおかつお金には代えられないかけがいのないものを、同時にくれる存在なのです。懸命に技術力を高めても、真心のおもてなしやサービスをしたくても、お客さまがいなければ何も発揮できず、どれほど虚しいでしょう。

「お客さまに失礼があってはいけないよ」とよく言われますが、怒らせると怖いから気を付けるのではありません。本当の意味は、感謝を表そうじゃないか、というものであるはず。そうした真心の先に、集客や受注があるのではないのでしょうか。

著書：「いい会社」のよきリーダーが大切にしている7つのこと 著者：瀬戸川 礼子

## お客さんとの信頼関係

2018年10月25日

さいのう とおる

**追伸：肌寒くなりました。風邪など引かないで元気にラストスパート！**