

KSK NEWS 3月号

発行人：(株)ケー・エス・ケー 夢テック研究所
 代表取締役 平岡 和矩
 〒541-0051大阪市中央区備後町2-5-8綿業会館5F
 TEL： 06-6202-2425 FAX: 06-6202-2420
 E-MAIL: ksk@yumeteku.com
 HP: http://yumeteku.com
 ★ブログ http://kskyumeteku.livedoor.biz/
 ★FACEBOOK http://facebook.com/kskyumeteku/

夢テック研究所を詳しく
 お知りになりたい方は、
 HPへ、どうぞ！

夢テック研究所

検索

友達申請随時承り中！



志魂商才

ボトルネック

夢テック・コンサルタント 平岡 和矩

今回は、ジャパネットたかた創業者・高田明著『伝えることから始めよう 第一章 今を生きる』から、ボトルネックの話をご紹介します。「**自社のボトルネックは何か**」という問いを自らに投げかけて頂き、さらなる飛躍へのヒントをつかんで頂きたく存じます。

■本質がわかれば問題は解決できる (要約：高田明著『伝えることから始めよう 第一章 今を生きる』東洋経済新報社)

カメラ店時代は何か特別なことをやったわけではない。取次店や当日サービスを始め、フィルムが集まらないうちは、宴会とか観光写真の仕事も頑張った。そのうち、人の輪が広がってカメラが売れるようになった。次にビデオカメラの訪問販売、カラオケ、ワープロ等、商品のカテゴリーを増やしていった。その時できること、やりたいことを一生懸命にやり続けた。1番になろう等の目標も欲もなかった。ただ、やることがあるからやってきた。人がいなくなったら、格好をつけずに頼んで協力していただいた。結果、ラジオでコマーシャルもできるようになった。

私が敬愛するエリヤフ・ゴールドラットさんが、『ザ・ゴール』という著書の中で「**ボトルネック**」について触れている。彼は、元々はイスラエルの物理学者だが、全体最適化の「TOC理論」の生みの親として知られている。

TOC理論とは「物事はとてもシンプルで、いくら複雑に見えていても、すべての問題は、本質的な原因（ボトルネック）を探し出して、そこさえ解決すれば、全体の問題も解決する」という考え方だ。例えば、会社に100の部署があってもうまくいっていないとしても、すべての部署に問題があるのではなくて、連携であるとかどこかに問題がある。その問題さえ解決できれば、全体が最適化される。

これを読んだ時に、自分のやってきたことに納得した。なぜ売上が上がらないのかを探るためには、机の上ではなくて、現場に立ってボトルネックを探し続けた。今を一生懸命に生きていないと、ボトルネックは見えてこない。

夫婦でも親子でも、会社なら上司と部下の関係でも、世界の戦争の問題でも、なぜうまくいかず喧嘩になってしまうのか、これも同じだと思う。根本的な問題はどこか、会話を重ねて議論を尽くすことで、ボトルネックが見えてくる。

例えば、夫婦でラーメン屋を始める場合、最初の課題（ボトルネック）は味。味が良くなければ売上は上がらない。また、いくら夫婦が美味しいと思っても、他の人が美味しいと思わないと売上は上がらない。さらに、食べたほとんどの人が美味しいと思う味にしないとだめだ。一生懸命にやっていたら、それに気づくのだ。そして、味が出来上がり、お客さんも増えてアルバイトを雇うようになったら、集客が伸び悩む。そのボトルネックはアルバイトの接客がよくないことだったと気づく。次に必要になるのは社員教育だ。不愛想な接客や、スピード不足は繁盛店にならない。そしてさらに、繁盛店になったら後、もっと売上を伸ばしたいと考える。現場に立って働きながら考えると、もっと雰囲気良くし寛げる店にしたらどうか、サービスデーを作ろうか、トイレが汚いとその店に入る気がしないから、お洒落なトイレにしようか等、様々なアイデアが浮かんでくる。一生懸命に今を生きていけば、ボトルネックが見えてくる。

これまでずっと、その繰り返しだった。「高田はアイデアマンだ」と言って頂けることもあるが、自分に人並み外れた才能、発想力、アイデアを生み出す力があつたとは全く思っていない。これは、経験を積みれば誰にだってできることだ。最後までできない人には理由がある。できないのは、本気度が足りないからではないか。誰でも、本気で仕事をし、経験を積み、人の話を聞き、読書や勉強を積み重ねればできるようになる。本気でやっていたら勝手に課題が見えてくる。

課題が見えたらその課題に向かい、その課題を超えようと思ったらアイデアが出てくる。私に他人と違ったところがあったとすれば、いつも目の前のこと、今やるべきことに全身全霊を注ぎ、常に200%、300%の力を注いできたことだと思う。つまり「今を生きる」ということだ。

この大切さを感じたのは、平戸時代や佐世保時代の初めに、事業が成長して人の輪が広がっていった時だ。課題を探すというのは、ビジネスだけの課題ではなくて、人との縁を広げていくということでもある。その縁を広げていくことによって、人間は自分を高めていく。

年会員 御入会随時受付中 KSK年会員 更新・新入会のお知らせ

《法人：KSK会員》

入会金 30,000円 年会費 120,000円

《個人：夢テク会員》

入会金 5,000円 年会費 50,000円

※税別・入会金はいずれも初年度のみ。

【平成29年2月度 〈法人〉KSK年会員更新】

関西ミニメイドサービス株式会社 長谷川 伸江様

【平成29年2月度 〈個人〉KSK年会員更新】

株式会社マエタ 新地 毅様

※更新・新規入会情報は、発行日前日締めで掲載させて頂いています。

中島克紀の共進化経営の探求<40>

1、3月の季節

自然界の3月は、弥生。弥生は、「生い茂る」という意味で、春になって草花が芽吹くこと。24節気では、「啓蟄」。冬の寒々とした土から、虫たちが這い出て、春になった喜びを味わいます。

人間界の3月は、卒業、就職、転勤、転職の出発等で住み慣れた街から引っ越す季節。新たな職場の人間関係が始まる季節。今までの路線から新たなパラダイムにシフトする季節。

人生という視点からは、未来に目覚める季節。過去から解放されやすい季節。「心の命じるままに行動する時が来たのだ。」と勇気づけられる季節。プライベートでも新たな出会いがある季節。

経営の年度で、4月から3月期の会社における3月は、次年度の予算化、組織の変更、人事異動で、大変あわただしい季節だと思えます。

2017年が始まって、約3か月。皆様に取りまして、どんな日々の創造でしたでしょうか。皆様の共進化経営が、最高かつ最幸の状態、さらに発展されますことを、今月も心より祈念いたします。

2、バイオフィオンを活性化しよう

1923年、ロシアの生物学者、アレクサンダー・グルビッチによって、バイオフィオンが発見されました。「生命を意味するバイオ（Bio）と光子を意味するフォトン（Photon）を組み合わせさせた造語」として、名づけました。

1960年代に光電子増倍管が発明され、あらゆる生物のあらゆる器官から弱い光が恒常的に観測されることがわかりました。

1974年、フィリップ・アルバート・ホップという研究者によって、DNAにおけるバイオフィオンの存在が確認されました。光子放出の頻度は、表面積1平方センチメートル当たり、毎秒100単位であり、すべての細胞は毎秒10万回の光を放っているとも言われています。

バイオフィオンは、細胞呼吸の酸化還元反応として、生体の基礎的代謝に関わっているため、医療、生命科学、農業分野での利用が可能とされ、注目されています。

生化学反応は、主にミトコンドリアが影響していると考えられています。さらに、バイオフィオンを充電することで、脳の中のセルトニンというホルモンを分泌する松果体を活性化でき、脳下垂体を通じて、すべての細胞に情報を伝えられ、意識も覚醒すると言われている電磁波的な生物情報伝導システムです。昔からは、気、オーラ、プラナ、ライフフォースと呼ばれていました。太陽を浴びると穏やかさが増し、元気になるという経験から、動物も植物のように、太陽の光を栄養源にしていても不思議はないのかもしれない。

欧米では、知られているバイオフィオンですが、改めて、共進化経営の探求のために、愛と光のリーダーシップを研究していく時に出会った情報を共有したいと考えた次第です。

経営の活性化は、経営者自身やメンバーが光輝こうという決意から始まります。そのためには、「自分から光が出ている、人間は、光の存在である。」と意識することで、パワーアップするようです。脳機能は、意識したことが行動でき、認識へと繋がるからです。

最後に、DNAや細胞の振動数を高めると、太陽の光を吸収しやすくなり、細胞に光を送り、パワーを出すことができるということです。そのために簡単にできることは、深呼吸と瞑想です。3月の太陽に向かって深呼吸と瞑想を実践し、共進化経営の探求をしていきましょう。



一般社団法人日本能率協会
シニアエキスパート/
元 立命館大学大学院
経営管理研究科 客員教授
中島 克紀

KSKセミナー・イベントのご案内

★変更のお知らせ★ 第13期④戦略核づくりセミナーは、3/4(土)⇒4/1(土)に変更となりました。

月	日	セミナー イベント名	テーマ	場所
3月	15日(水) 18:30	第352回 夢テク研究会	<㈱リアライズ 青木社長とのコラボ企画！> 質問型営業はなぜ「コア・トレンド」なのか	ホテル日航大阪 31階 ローズ
4月	1日(土) 13:00	第13期④ 戦略核づくりセミナー	『京セラフィロソフィー』	綿業会館
	19日(水) 18:30	第353回 夢テク研究会	事例研究：㈱ファンケル ケース・スタディ 人を幸せにしないと商売はうまくいきません	ホテル日航大阪 31階 ローズ

変更

大評判！KSK年会員 ㈱リアライズ 青木社長の質問型営業 No. 5

<さようなら、説明型営業>

質問型営業はなぜ、画期的な成果をもたらすのか — 事例に学ぶ —

<出所：青木社長著『「3つの言葉」だけで売上げが伸びる質問型営業』>

実践5 フォローアップ（お客様に対して、成果を確認する）

■演習⑨「私どもの商品（サービス）を使われて、どのような変化がありましたか？」
（採用後の変化を聞く）

<ポイント> 採用後の変化や感謝の言葉を聞くことで、営業マンは「喜ばれている」という実感を持つことができる。すると、商品にも自信が持て「もっと多くのお客様のお役に立とう」という計り知れない信念を得て、次の営業への意欲も高まる。

■演習⑩「使われる前と今とではどう違いますか？」「たとえば？」（お客様に変化を実感してもらう）

<ポイント> お客様に使用前と後の変化を話してもらうことは、商品のメリットだけではなく、人生の豊かさをも実感して頂くことになり、ついにはお客様から別の人を紹介してもらう自然な流れが作れる。

■事例：「フォローアップでお客様の気持ちを確認 契約の1/3は紹介で決まる」

<大阪よどがわ市民生活協同組合 営業 藤井光治様>

× 説明型営業のフォローアップでは、「売り込んだ」という申し訳なさが先に立ち、「採用後の訪問なんてとんでもない」「この方は忙しいのではないか」などと余計なことを考えがち。義務的に業務をこなすことになる。

○ 質問型営業のフォローアップは、「先日はありがとうございました。ご加入いただいたあと、どうかなと思われて…」と契約後お客様を訪問すると、返ってくるのは感謝の言葉ばかり。その言葉を聞くと「良かった、嬉しいな」という思いが湧き上がり、仕事への自信も高まり、さらに新規訪問へのモチベーションもアップする。また、お客様からの紹介も増える。

お客様の加入は、ゴールではなくスタート！

《 人の行動原則 》

人は思った通りにしか動かない

「 感じ・思い → 考え

→ 行動 → 結果 」

★人の「感じ」や「思い」

を質問することが重要→

3つの言葉「たとえば？」

「なぜ？」「ということは？」



■ プロ・コンサルタントの所見

質問型営業は、お役立ちを理念とする取り組みです。従って、アフターフォローの情報をもとに丁寧なフォローアフターが命です。その感性をレベルアップしていくことが質問型営業の目的です。（平岡 和矩）

KSK年会員だより

申込お急ぎ
ください！

第352回 3月15日(水)夢テク研究会
株式会社リアライズ 青木毅社長と平岡和矩のコラボ講演！

質問型営業はなぜ「コア・トレンド」なのか

■第一部 株式会社リアライズ 青木毅 社長 講演 (90分)

平岡先生のKSK会員としてお世話になり16年になります。
質問型営業を普及して7年。現在は、上場企業から中小企業や個人に至るまで広がり、すでに3万人の方々に指導しました。
また、社内の上司部下の報連相におけるコミュニケーションについても、一般社団法人質問型コミュニケーション協会として普及を始めています。
今回は、その「質問型営業」の効果と方法についてお話しさせていただきます。



テーマ：企業の命運を握る営業に「質問型営業」を活用のすすめ！

- (1) 質問型営業を 7年間指導して企業業績を上げる絶対的確信！
- (2) 質問型営業こそが お客様を引き付ける価値売り営業！
- (3) 質問型営業は 3か月でダメ営業をトップ営業に変える！
- (4) 質問型営業は 必ず営業部を変え、会社を変える！

— 青木 毅 (あおき たけし) 社長 プロフィール —

1955年生まれ。大阪工業大学卒業後、飲食業・サービス業・不動産業を経験。米国能力開発代理店入社。88年セールスマン1000名以上の中で5年間累計業績1位の実績を上げる。97年に自分の営業法として質問型営業を開発。98年個人・代理店 実績全国第1位となり、世界84カ国の代理店2500社の中で世界大賞を獲得。2002年に質問型セルフマネジメントを開発。大手企業、大阪府、東京都など、自治体への質問型コミュニケーションを担当指導する。08年、質問型営業のコンサルティングを企業・個人に向けてスタート。「3つの言葉だけで売上が伸びる質問型営業」や新刊「図解新人の質問型営業」等著書多数、販売総部数は10万部以上。海外でも翻訳出版されている。昨年からはポッドキャスト(インターネットラジオ)「青木毅の質問型営業」を毎週送信し、こちらも経営・マーケティング部門で常時ベスト10に入る人気番組として、4万人のリスナーがいる。



■第二部 平岡和矩 コメント (30分)

■第三部 青木毅社長・平岡対談 (30分)

テーマ：これからの営業と企業

※プログラムは都合により変更になる場合がありますので予めご了承ください。

★ 2017年の夢テク研究会の会場は、
ホテル日航大阪 31階ローズの間に
変更となりました。



3/15 (水)
第352回夢テク研究会申込
ご希望の方はお急ぎください。

■申込先：
(株)ケー・エス・ケー夢テク研究所事務室
電話： 06-6202-2425
E-MAIL： ksk@yumeteku.com

■料金：
KSK 年会員： ¥3,000
ビジター： ¥5,000
※法人年会員様：2名様料金で、
他何名様でもご参加可能です。
(但し、同一会社の社員の方に限り
ます)