

金子商会はお客様に
三つのゼロをご提案
・在庫コスト ゼロ
・現場待ち時間 ゼロ
・現場の不满 ゼロ

がんばれ！ 設備店さん

快適な暮らしは快適な現場作業から

営業時間 祭日も営業中
月曜日～土曜日 朝8時～夕方5時
祭日 朝8時～12時(午前中のみ)
(祭日の配達業務は行っておりません)
日曜日は休業日とさせていただきます。

〒751-0859

山口県下関市川中本町2-7

株式会社金子商会 金子義亮

電話番号 083-253-1138

ファックス 083-253-2243

ホームページ <http://kanekoshoukai.net/>

2009年
3月号

新しい時代、新年度、 新学期に何か始めよう

そろそろ四月です、入学式や進級の準備、気分を新たに、物事を始めるのに、いい季節になりましたね。

金子商会では事務所の模様替えをしました。カウンターや椅子の位置を動かしたりしております。社員からアイデアをいろいろ出してもらって感謝しております。やるべきことというか、日々やらなければならないことなんて案外限られていますね。

さて、企業や個人に対して求められているのは、「自立」と、「自律」だと言われています。

誰かに頼ることなく独立している、そして自分自身を律する、つまりコントロールすることができているということですね。自己自律というとかにも苦しくストイックな印象を受けますが、要するに自分自身にあった、長く続けられるやり方であり習慣を継続するということを指すと考えています。

先日、大橋悦夫さん(有限会社サイバーログ研究所代表)という方の話を聞く機会がありました。

した。今月は、そのときの話を書こうと思います。

話の内容は、「新しいことを始めるコツと習慣を続けるコツ」についてでした。

この二つについては、自分に合った方法を自分なりに見つけるしかないのですが、まずはやり始める、そして続けるの二つの車輪をまわしていくことが大切ということですね。

新しいことを始めるきっかけは「不安」や「損」だそうなんです。

たとえば、肥満だと病気になるてしまったり、保険料が高くなってしまうとか、現状のままだと不安がどんどん大きくなる場合、新しいことを始めるきっかけとしてのパワーが最大になる。

そして、**「習慣化、続けていく」としては、「安定」「愛情」がキーワード**になるということでした。

たとえば、「仕事は大変だけど、月々の給料があるからとりあえず今の仕事を続けよう。」という感じで今ある状態をキープして安心しておきたいという仕組みが働きます。家族のために働くというのと同じです。

新しいことをはじめようと思つたら、どこかで安定を崩す必要があつたり、現状が変化すること

を恐れてしまつたりします。それが原因で新しいことは習慣になりにくいということだそうなんです。

「改革の痛みを恐れるな」といつて(実際はまだ改革の途中なのかもしれませんが、)世の中が変わってきているように感じるのは、たぶん、政治の責任というよりも、日本の人口が減ってきていること

や、ほかの国々ががんばって働いていることの影響のほうが大きいと思います。

これから世の中が大きく変わるとしても、どういう風になるのかは実際のところ誰にも分かりません。ただ、どういう風に変化しても大丈夫なように、自分が変わらなければならないと思うのです。そのために一番いいのは、「とにかく行動する」ということだと思っています。

大橋さんが書かれた本(成功ハックス、青春出版社)の中でも、行動に移すためのコツとして以下のようなポイントがありました。

- ・毎日五分だけ「やりたいこと」を紙に書きだす
- ・ネガティブパワーを推進力として利用する
- ・お金がもらえなくても「やりたい」と思えることか確かめてみる
- ・「やりたいこと」から「今すぐできること」を切り出す
- ・何かをやるうと思いついた

ら未来の自分の予約を入れる。
・毎日一つ新しいことをはじめるようにする
・「すればよかったのに見送つたこと」から次の行動の芽を拾うようにする

・行動の道筋を明らかにする
・すでに動いている「ベルトコンベア」に載せる

などなど、どれも簡単そうですが、続けよう毎日しよう、とすると結構難しかったりします。

このニューズレターもどちらからかといえ、自動的に書かなければいけないような仕組みに基づいて発行しています。書き始めてから五年以上になります。何かネタになることはないかなと思いつきながら見聞きしているのが案外楽に書けたりするものです。

ポイントは「一度始めたら、楽に続けられるようにすること」かなと思っています。

三日坊主という言葉がありますが、最初から「一年間続けよう」と決めてしまわないで、「とりあえず三日(または三回)続けてみる」と決めて、三日目が来たら「また三日続けるかどうか考えよう」というのが、スタート段階のコツだそうです。これで三週間くらい続いたら、後は続けるのが楽になるということですので、やってみると実際そうだと思うので、ためしてみたいかがでしょうか？

「マナーのなっていない人」に対しては、「あなたはお客様ではありません」と断る。

今回は、旅の達人・ベルテンポの高萩徳宗さんのメルマガ「売れるサービスのしくみ」からの紹介です。

■質の低い客がいると 本場に不愉快

昨日、楽しい旅の最後、羽田空港でちよつとした場面に遭遇しました。宮崎空港から羽田空港に到着した飛行機から降りてきた中年の男性が客室乗務員に何やら怒鳴りつけているのです。

私は車イスを使う知人と一緒だったので、ほぼ満席の飛行機から最後に降りました。飛行機を降りてすぐのブリッジのところで車イスの到着を待っていたのですが、すぐそばで中年男性が客室乗務員に嘔みついています。

その話の内容から、機内販売を購入したところ途中で悪天候で気流が悪くなり飛行機が揺れ始めた為、クレジットカードでの決済が羽田到着後になつてしまったようで、お客さまを待たせたことを怒っているようでした。

乗務員の女性は男性の迫力に圧倒されて「本当に申し訳ございませんでした」と平謝りです。

「飛行機が揺れたのは航空会社

書をして過ごしましたが決して快適な1時間ではありませんでした。

■誰が悪いのか、 どうすれば良いのか

のせいじゃないのに」と思いながら聞いていたのですが、中年男性の悪態の付き方があまりにねちっこく、そばで聞いていて本場に不愉快でした。

もう少し長引いていたら「おじさん、いいかげんにしなよ」と割って入って行ったかも知れません。本場に腹が立ちました。

■マナーがなっていない 客を放置する訳

もうひとつ、違う場面ですが今日もこんなことがありました。今日は日帰りで静岡県の沼津へ講演で往復しました。三島からの帰りの新幹線はほぼ満席。

指定席を確保しておいて良かったと思いつつ自分の席に着こうとすると、前の席の若いカップルがリクライニングシートをフルで倒して座っています。

私の席は窓側だったので通路側の男性に「すみません」と断り中の席に座りましたが、前の席のリクライニングがたいそう目障りです。スペースが狭くなると言うことももちろんですが、このカップルのだらしない行状が気になって仕方ありません。

腹を立てても仕方ないので、読

■クセのある客は、 予め外堀を埋めておくべき

このおじさん、何をそこまで怒っていたのでしょうか。これも私の憶測ですが、「自分はいつも乗ってやっている上得意客なのに」

「そして、機内販売まで買ってやったのに」「この得意客の俺を到着後待たせるとは何事だ」と言ったところではないでしょうか。客室乗務員の女性は一生懸命、理由を説明していました。

「シートベルトのサインがいたので、自分達も着席しなければならなかった」「着席した時点で、カード決済の機械が手の届かないところにあつた」まさしくその通りなのでしょう。まともな乗客なら理解できる理由です。

ところがこのおじさん、カード決済のシステムなど判らないでしょうから「機械？そんなもの手で書けばいいじゃないか！」と火に油でした。私は予め揺れが予想されるようなフライトの場合、「シートベルトのサインが着くと、決済が出来ないので品物の引き渡しに到着後になる可能性があるので」を放送などで伝えて置けば済むことなのではないかと思ひました。

機内販売は、ある見方をすれば単なる航空会社側のお小遣い稼ぎだと言う考え方をする人もいます。しかし当社のお客さまには機内販売をとっても楽し

みにしている方もいるのです。私は現状のような「中途半端な売り方」に問題があり、買いたい人はいるのだから「機内販売の売りのルール」を明確にした方が良いのではないかと以前から感じていました。たとえば私の素朴な疑問として、

- ・ 離陸前に予め注文してはいけないのか
- ・ 離陸後、どのタイミングからなら注文しても良いのか
- ・ いつ声を掛けると迷惑で、いつなら歓迎なのか
- ・ 到着後は買えないのか

と言ったことがあります。シートポケットに入っている冊子にはこれらの質問には答えていません。恐らくは機内販売にまつたく興味がない人が「うるさい」などと一括すると、腰が引けてしまうのだと思われませんが、買いたい人だっているのですからもっと胸を張ればいいのと思ひます。

このおじさん、恐らく海外旅行に行つて外資系の航空会社で外国人の客室乗務員だったら「ここまで激怒しないでしょう。相手が日本人で、且つ若い女性だから怒鳴り放題です。

私はこう言った人生の先輩を見ると本当に悲しくなります。同じ男性として、そして人生の先輩(私よりはるかに長い人生を生きて来て)一生懸命働く自分の娘か孫と同年くらいの女性

に、そこまで怒鳴らなくてもいい

だろうに、と怒りを通り越してしまします。そしてこのような現状はたびたび発生するであろうに、その対応を現場任せにしてしまう会社にも問題があると考えます。

こう言った「相手を見て怒りを増幅させる」類の人種にはサービス提供者側がしっかりと釘を刺すことが時として必要です。

■「そうは言ってもなかなか出来ないんです」そんな声も聞こえて来ます。

なぜ出来ないのか、どうしてしないのか、それをしないことによるメリット、デメリットの検証は出来ているのか。私は経営者はそこまで突き詰めるべきだと確信を持って言えます。

レベルの低い客を放置しておく、その悪いオーラは周囲のまともなお客さまに害を及ぼすことになりまますし、もつと大切なこと、つまり「働くスタッフの精神状態」を維持出来なくなりまます。スタッフのモチベーションが維持出来ないことが経営上、どれだけ大きなロスかと言うことを、経営側はしっかりと理解するべきです。

個人的な意見ですが、私はこう言う「尊大な態度で周囲を不愉快にさせる」輩はさまざまにサービス業が大同団結して「ダメ出し」をして、サービスを受け

られなくしてしまうのが良いのではないかと考えています。

どの航空会社も「当社はスタッフを大切にしたいと考えていますので、あなたが乗ると迷惑なのです。どうか、お願いですから乗ってこないで下さい。」

男性は、「何だその態度は！もうお前の会社なんか乗らないぞ！」と言うでしょう。

そして隣の航空会社に行くとお客さまは、私どもの会社でもお乗せ出来ないことになっています。

その隣の航空会社でも「お客さま、残念ですが・・・」

この人のこれからの人生の為にもしっかりと「ダメ出し」してあげて、自分が社会にとって迷惑な存在である事を誰かが教えてあげるべきです。

日本のサービス業は良くも悪くもお客さまを甘やかし過ぎです。それが誰の為にあって、誰の為にあっていないのかを考えましよう。

- ・言ったもの勝ち
- ・ゴネ得
- ・大きい声を出した人が得をする

そんな社会は正常な社会ではありません。次の時代に向けて軌道修正が必要なタイミングが来ています。

●高萩 徳宗
一九六四年(昭和三九年)生まれ。

大分県出身。小田急電鉄、日本旅行を経て、平成十一年に顧客対象を障害者・高齢者に特化した旅行会社、有限会社ベルテンポ・トラベル・アンド・コンサルタンツを設立。旅行企画・手配・添乗を実施する他、バリアフリーや、サービス全般に関する講演、セミナーなどを実施。平成十五年に日本では珍しい、サービスコンサルティングの会社、サービスが人を飛躍させる株式会社を設立。接客やお客様満足を謳ったサービス向上運動の問題点を指摘し、従来型発想とは異なる「おまけや値引きはサービスではない」とのサービスの意識改革を指導、提言している。

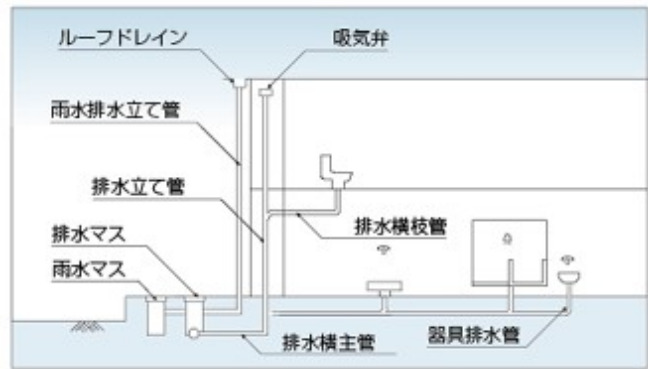
大型連休 営業日のお知らせ

4月29日(水曜日) 8時00分～12時00分開店
(配達は行いません)

5月 3日・4日・5日・6日は
休業とさせていただきます。

設備工事の基礎知識

■排水管の種類



●排水横主管
建物内の排水を集めて、屋外排水設備に排除する横引き管をいいます。

●雨水排水立て管
屋根の雨水を屋外排水管へ排除するための排水立て管をいいます。

●ルーフドレイン(ルーフドレン)
屋根面に降った雨水を雨水立て管へ導くための器具をいいます。

■排水系統

●汚水排水系統
大便器、小便器および、これと類似する器具からの排水系統をいいます。

●雑排水系統
汚水を除く、洗面器、流し類、浴槽等の器具からの排水系統をいいます。

●雨水排水系統
屋根および、ベランダ等の雨水排水系統をいいます。但し、ベランダ等に設置した洗濯機の排水等は雑排水系統へ排水します。

●特殊排水系統
工場、事業場等から排水される有害、有毒、その他望ましくない性質を有する排水を、他の排水系統と区分するために設ける系統をいいます。

●器具排水管
衛生器具に設置されるトラップに接続されている排水管で、トラップから他の排水管までの間の管をいいます。

●排水横枝管
器具排水管から、排水立て管、または排水横主管までの排水管をいいます。

●排水立て管
排水横枝管から排水を受けて、排水横主管へ接続するまでの立て管をいいます。

今月のおすすめ情報

■KVK サーマスタット
水栓 KF770が
モデルチェンジ



この度、KVKのKF770がモデルチェンジをしました。性能は変わらず、見た目をシエイプアップ。新しい品番はKF800となります。

■ステンレス周南

下関営業所が移転
ステンレス周南の事務所が、新しい場所に移転になりました。新しい住所と連絡先は以下の通りです。

場所

下関市熊野町二丁目

2の1

電話番号

083325016140

ファックス

083325016003

■切り売り始めました。

『ちよつとでいいのに...』
「V」
VU 150の
ちよつとパイプ
はじめました (*´▽`)ノ
1メートル 1600円/1本

一部商品の切り売りも始めました。原則として1カットに付き3000円の手数料を請求しております。

VU150の1メートル切のよう
に常時在庫している商品、ラ
イニングパイプのAの半切につ
いては、カット手数料なしです。
詳しくはお電話にて、お問い合
わせください。

■VP用持ち出しニップル
在庫はじめました!

緊急のお問い合わせをいただく
ことがありましたので、VP用持
ち出しニップルφ100を1点在
庫するようにしております。現
場でご入用のときは思い出して
みてください。

■ポリパイプの

メーター数が変わります。

今まで、ポリパイプ13×60メ
ートルのものを在庫してしまし
たが、規格がなくなつたため、13×3
0メートルになりました。
お客様仕切り価格3022円
となつて、お求め安くなつてお
ります。

携帯電話で投稿できます
商品問い合わせに便利!

金子商会メール掲示板
こちらからどうぞ



のんびり日記

今月も金子商会をご利用いた
だきありがとうございます。そ
ろそろ暖かくなってきましたね。
先日、下関考古博物館へ遊びに
いきました。のんびりした気分
になれる静かなところでした、子供
たちも古墳に上がつたりして(な
んとなく罰当たりな気も...)楽
しそうに遊んでおりました。

最近「お母さ
んの「敏感期」

(モンテッソーリ
教育は子を育て
る、親を育て
る)という育児
に関する文庫
を読みました。
たとえば、



「これは私のもの!」「こ
れはパパのもの!」「これはママ
のもの!」などと、所有物がちよつ
とでも入れ替わると怒る。「い
つもやつてるようにしてえ」と平
素と異なるやり方をすると怒
ります。というふうには、この時期
は「順序・場所・所有物・習慣」な
どに非常にこだわります。人生
のごく初期に秩序への神秘的な
敏感さを発見し、その特別な感
性を「秩序感に対する敏感期」
とモンテッソーリは定
義しています。

子どもにとっては、
座布団一枚、トイレッ
トペーパーの色や長さ
など、「大人にとつて
はどうでもいいこと」
でも二三日も不機
嫌なままというのが
当たり前だというこ
とでした。うちの娘
達は今、五歳と三歳
ですから「敏感期」ど
真ん中。「うちの子は敏感期だか
らこう対処すればいいのよ」と
いうヒントが多数あり、とても参
考になりました。ということ、

「三歳の子ども
がちよつとした
ことにこだわつ
たり、大泣きし
たりすることがあつて、困ってい
ます。強情なのでしょうが?反
抗期なのでしょうが?」
というお母さんの質問に「秩序
感の敏感期」という言葉で説明
がされています。

「二、三歳ごろをピークに、六
歳ごろにはほとんど消えてしま
う、「秩序感」という感受性をも
つ時期があり、いつも決まった
順番どおりでないと気がすまな
い。いつも同じ場所でないとい

後、最近育児書を読んで感じ
るのは、子どもを育てるのも会社
を経営するのも基本は同じだな
ということだったりします。

金子商会代表 金子義亮