

■ 攻めなければ勝てない、かつ、
勝てないなら攻めない

修正： 2028.01.01

投稿： 2028.01.01



●攻めなければ勝てない、かつ、勝てないなら攻めない①

何かと「競争！競争！」の世の中ですが、いっその事、何でも一番を意識してみてはどうでしょうか。

例えば、「誰か質問あるか？」と問われたら、一番に挙手してみるなんてどうでしょうか。挙手してから名前を呼ばれるまでに質問の内容を考え、適当に思いついた質問をすればいいだけのことです。

そもそも一番最初の質問なので、誰かの質問と比較されることもなく、的外れな質問であってもフォローしてくれます。何より「一番」というのは、相手の印象に残ります。

どうして「二番」じゃダメかというと、それは単純に覚えてもらえないからです。

日本で二番目に高い山は？
日本で二番目に稼いでいる人は？
世界で二番目に足の速い人は？
世界で二番目に面積の広い国は？

二番はなかなか覚えてもらえません。よって、戦略上、一番との間で大きな差がつきます。

これがマーケティングであれば、商品の売れ筋に影響します。何せ人は、知っている会社の商品を買うわけですから。(一番は知っていても二番は知らないことが多い)

地域一番という程度のこともいいのです。小さな世界であっても、とにかく一番を獲ることが大切です。人々の印象に残り必要とされるために。

(続)

//=====//

●攻めなければ勝てない、かつ、勝てないなら攻めない②

第一志望から逃げないことが大切です。

なぜなら、仮に結果がダメであっても、

第一志望に当たって砕けた以上、

「自分はこの道には向かないのだな…」

と諦めがつくからです。これとは反対に、

第一志望を避けて第二志望に挑戦し、失敗しても、

「まだ第一志望があるから…」と諦めきれず、

中途半端に現状維持してしまうものです。

未来のないフィールドで現状維持したところで、

単なる**寿命の無駄遣い**でしかありません。だからこそ、

とっとと第一志望に当たって砕けておけばいいのです。

それに何より、第一志望に対する挑戦となれば、

真剣さが、第二志望に対するそれとはまるで別物です。

いわゆる「**背水の陣**」というやつです。

当然、**やる気**が違えば得られる**経験値**も違います。

そうした経験値の差は、積もり積もって大きくなります。

努力 99%を 100 回掛け合わせれば経験値 37%となり、

努力 101%を 100 回掛け合わせれば経験値 270%となります。

毎日ちょっとだけ手抜きをする人と、

毎日ちょっとだけ限界を超える人とでは、

やがて**大差**が生まれるのです。

こうした努力の話になると、何かと、

「**1万時間の法則**」が取り上げられますが、これは、

「**どの分野であっても1万時間もやればプロになれる**」

という法則です。

もし仕事として**1日8時間**それに取り組んでいれば、

5年も継続すれば誰でもプロになれる、と言えそうです。

ただし、**101%の努力を継続していれば**、ですが。

毎日101%の努力を継続し、第一志望に当たりまくっていれば、

たった5年でも凄まじい成長をすることでしょう。

(続)

//=====//

●攻めなければ勝てない、かつ、勝てないなら攻めない③

やり取りを厳しくした方がなぜか喜ばれるものです。

私は会社を退職する晩年、

もう退職が決まっていたこともあって、お客様に対して、

サービス精神で応じる姿勢を止めました。

それまでは、どんな相談にも気軽に乗る、

いわゆる良心的な業者でした。

いつ電話してくれても電話に出る、かつ、

関係ない件であっても対応する、といった具合でしたが、

それまでの「なあなあの関係」はすべて止めることにしました。

そうすると、お客様から、
「何だか最近、急に冷たくなりましたね？」と、
クレームでも入るかと思いきや、
実際は逆で、**短い相談時間を、より一層
ありがたがってもらえるようになりました。**

加えて、決まった時間の中で問題解決できるようになり、
時間当たりのサービスの濃度も上がっていったのです。

思うに、「**なあなあの関係**」というのは、
単に便利な奴として扱われているだけです。
しかもそれを自分から提供しています。
だから**お客様に尽くしても感謝されない**のです。

そうなりたくないのであれば、まずは、
終了時間を厳守するようにしてみてもどうでしょうか。
シンデレラのように。

もちろんそうするためには、
それが許されるだけのサービスをお客様に提供することが必要です。
つまり、それだけの**実力**が必要です。実力もなく厳しくしたところで、
「だったら他の業者に頼りますから」となって終わりです。

人生にも終了時間はあるのですから、
時間厳守で生きた方が、良い人生になるのではないのでしょうか。

(続)

//=====//

●攻めなければ勝てない、かつ、勝てないなら攻めない④

お客様を整理することもあります。

順調に事業の規模が大きくなってくると、

「繋がりを切りたいお客様」と、

「繋がりを続けたいお客様」に分かれてきます。

「繋がりを続けたいお客様」とは、

面倒なこととは言わず、払うべきものを

早々に払ってくれるお客様のことです。

結局、金です。

逆に、「繋がりを切りたいお客様」とは、

払うべきものを払わず、面倒なことばかり依頼し、

何かあればすぐにクレームをつけてくるお客様のことです。

これも結局、金です。

会社が相手を「お客様」と見なしている以上、

従業員としては、相手が誰であれ、

丁寧に対応しなければなりません。しかしそのお客様が、

売上全体の何%を占めているのでしょうか。

こうしたところでもパレートの法則が成り立ちます。

実は、全体の 20%のお客様が、

売上の 80%に貢献してくれています。

これが「繋がりを続けたいお客様」です。

対して、「繋がりを切りたいお客様」は、

労働時間の 80%を占めているくせに、

貢献としては 20%程度しかありません。

もし、そうした質の低いお客様を切ることができれば、

膨大な自由時間を生み出すことができます。

そうすれば、既存の優良顧客向けに、
サービスの品質を向上させることができますし、
はたまた、新規顧客を獲得するため、
新商品の開発に注力することが期待できます。

面倒なお客様の対応もしなくて済む分、
従業員の居着きも良くなるのではないのでしょうか。

(完)

//=====//

Web サイト：
データアクションサービス —データからアクションを起こす—

著者：
時無 和考(Tokinashi Kazutaka)