# ■腰の低さは人気の高さ、

# 逆もしかり、自惚れることなかれ

修正：　2032.01.01

投稿：　2032.01.01

## ●腰の低さは人気の高さ、逆もしかり、自惚れることなかれ①

雑誌やメディアに取り上げられ、
一時的にどっと人気になった**飲食店**が、その後、
わずか数ヵ月であっけなく姿を消すことがあります。

なぜあれほどまでに人気のあった飲食店が、
こうもあっさりと姿を消すことになるのか…。

その理由はいろいろあるのでしょうが、考えられる要因として、
**「当たり前」**になってしまったこと、が挙げられます。

お客様が途切れることなく来てくれることは「当たり前！」
と勘違いし、感謝の心を忘れ**傲慢**になれば、
せっかくのお客様も寄り付かなくなります。当然です。

人の心は繊細なので、少しでもお店の対応が悪ければ、
**「もうあの店に行くのは止めようか…」**と、
あっさりと心変わりします。なぜなら、

「飲食店なんて他にいくらでもあるから！」です。

ゆえに、雑誌やメディアに取り上げられるお店も、
途切れることはありません。次から次へと出てきます。
という背景があるにも関わらず、

**「俺の店は雑誌で取り上げられた！**
**それくらい美味い料理を提供してやってるんだから、**
**感謝しろよ！この客どもが！」**

と勘違いしてしまえば、当然のごとく、
せっかく良くしていただいた**固定客すら失いかねません。**
やはり、感謝の心は常日頃から必要です。

お客様がいなくなればどんな業者も生きてはいけません。

業者を生かしているのはお客様であり、そういう意味では、
「お客様は神様」なのです。

（続）

//==========//

## ●腰の低さは人気の高さ、逆もしかり、自惚れることなかれ②

評判の**飲食店**として雑誌やメディアに取り上げられ、
一時的にどっと人気になれば、ついつい
感謝の心を忘れ傲慢になり、そうしてわずか数ヵ月で
あっけなく**閉店**に追い込まれてしまうお店もあります。

お客様も人間ですから、感情があり、
店主がちょっとでも**嫌な顔**をすれば、それを覚えているもので、
たったそれだけのことでも、客足は遠のいてしまうものです。

とある経営コンサルティング会社の
社長の言っていたことが印象に残っています。

「金を使って、メディアで集客したお客さんは、
　メディアで失うことになります。
　効率的な営業では、それだけの繋がりにしかなりません。

　やっぱり足を使って、地道に営業していくしかないんですよ。
　作り上げた信用は嘘をつきません。
　一歩一歩、丁寧にいきましょうよ。」

メディアに取り上げられてどっと集まってきたお客様は、
そもそもメディアによるお客様です。そこを、

**「実力でお客様が増えた」**などと**勘違いしてはいけません。**

そうした慢心が、表情や言動や態度に表れたりします。

そうして気づかないうちに、
お客様の心は離れていくわけですが、
いよいよお客様が離れていってしまえば、
そこから信用を回復させることは至難の業です。

商売において慢心は敵でしかありません。
**「商売を続けていけるのはお客様のお陰である」**
ということを忘れてはいけないのです。

（続）

//==========//

## ●腰の低さは人気の高さ、逆もしかり、自惚れることなかれ③

商売とは、お客様があって成り立つものです。

だからこそ、
「お客様に感謝しなければなりませんよ～」という話ですが、
では**「感謝をする」**とはどういうことでしょうか？

「感謝をする」とは、「ありがとうございますと言う」こと
ではありません。感謝の言葉は単なる発声にすぎません。
本当に感謝しているなら、「貢献」か「報酬」が必要です。

ここでの想定は「業者からお客様へ」なので、
「感謝をする」とは「相手に貢献する」こととなります。

つまり、「商品・サービス」を以てお客様に応えるということです。
お客様に対して「ありがとうございます！」と言うのみならず、
「また利用したくなる商品・サービス」を提供し続けるのです。

ここに本当の**「お客様目線」**なるものがあります。
本当にお客様に感謝しているなら、お客様目線になることです。
お客様目線になり、お客様が喜ぶような商品・サービスを
提供し続けることです。これが本当の感謝です。

「ありがとうございますと言うこと」が感謝ではありません。
これは普段の人間関係でも同様です。
本当に**「ありがたい！」**と思っているのであれば、
「ありがとうございます」という言葉は**使ってはいけない**のです。

本当にありがたく感じているのであれば、
相手に対して**貢献**するか、**報酬**を払うかです。
報酬もお金とは限りません。
相手に「ありがたい」という気持ちが伝わる何かです。

これが難しいのです。相手目線にならなければなりません。
つまり、相手目線になれない人は
**相手に感謝を伝えることもできない、**ということです。

（続）

//==========//

## ●腰の低さは人気の高さ、逆もしかり、自惚れることなかれ④

クラクションを鳴らしまくっていて

何か良いことあるんですか？

「道を譲られている人」よりも
「道を譲っている人」の方が、恵まれているものです。
そんな狭い心で**商売**できますか？

商売しようと言うのですから、
少々、奪われるくらいのことは、
**覚悟**しておかなければなりません。その上で、
積極的に与え続ける必要があります。

例えば、もし自分たちの会社が弱小企業なのであれば、
得意先から買い叩かれるだの、タダ働きさせられるだのと、
何かと**理不尽**な要求を受けることが多々あると思います。

ですが、それは仕方がないことです。最初のうちは。
何せ**信用**がありませんから。

しかし、信用を積み重ねていって、
会社としてさせてもらえることが増えてくれば、
受注できる仕事のレベルも上がっていきます。

そうしてお客様を選べる立場になれれば、
そのような理不尽な顧客と付き合う必要もなくなるわけで、
より多くをリターンしてくれる顧客に切り替えることができます。

そうやって会社は顧客を入れ替え、
もっと言うと社員も入れ替え、
与える社員と与える顧客を目指して、
どんどん**成長**していきます。

何かと失うことに敏感な私たちですが、
最初のうちは奪ったり奪われたりです。
そうして今日も世の中は廻っています。

（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)**