勁草塾＃13・・愛語回天⑧

私が受けた「愛語回天」を棚卸しています。

今回は関西電力の和歌山支店長をされていた故福田さんです。

この話の始まりは、
平成15年（03年）に高校時代の友人である渡部さんから電話があり、
いきなり「君に相談したいことがある」と言って、
わざわざ会社まで来てくれたことでした。

最初の頃は話の内容をよく理解できなかったのですが、
どうやら、関西電力も大阪ガスのように専門のショップを展開するようだったので
静岡の松下電工系の電材卸会社に一緒に行くことになったのです。

その時に、「オール電化百万件プロジェクト」の推進担当部長という事が分かり、
オール電化を普及するお店展開の手伝いをすることになったのです。

静岡のお客様が経営母体になって、
まず、奈良市学園前に「オール電化」専門店をつくり、
オール電化体験の料理教室やイベントを開催して集客する
という構図になりました。

来場者のアンケートに「オール電化試算」があり、
希望者にオール電化による経済的メリットを訴求する
というビジネス・スキームでした。

ウエイクアップ　関西

われら元気人

『オール電化』部長で卒先

5年で100店舗目標へ顧客開拓

経営コンサルタント
朝野 正喜さん

翌年（04年）の年末にお店が完成して
オープニング・セールのイベントに多数の来場者が来て
地元で脚光を浴びたのです。

「オール電化試算」は翌年3月末までに1000件を超え、
僅か4カ月間にオール電化工事を40件達成したのです。

右掲は毎日新聞ですが、取材を受けた記事です。

しかし、このビジネス・モデルに落とし穴があったのです。

お店のスタッフは寄せ集め状態で基本風土が構築出来ていない状況で
オール電化工事にプラスするリフォーム工事に眼が移ったのです。

この「スキ」を下請業者が突いて、下請業者間で内輪揉めが始まり、
店長派の下請業者とその孫請業者が対立して
店長派と孫請業者派に分裂してしまったのです。

本来の「オール電化推進」という使命が吹っ飛んで収拾がつかなくなり、
困った立場になった私は「孫請業者派」の店を出して収める案を出したのです。

この混乱の前に、私は
和歌山の事務機卸会社に「オール電化推進」の話を持ち掛けており
関西電力和歌山支店と交渉を始めていたのです。

この時、福田支店長がオープニングから3月末までの賑わいを直接確かめて下さり
事務機卸会社に「オール電化推進」の支援を了承して下さったのです。

この頃のエピソードですが、
和歌山支店で「オール電化推進」に関する講演を営業員にした際に
「オール電化を決めて頂くコツを教えて下さい」
という若い方の問が出たのです。

その背景は
和歌山支店は関電管内で「オール電化」普及率がトップで
メリット出そうなお客様に一巡して伸び悩んでいた
という事でした。

私は咄嗟に
「バカと言われるまで努力することだ」
と答えたのです。

つまり、「情熱」をもって「お客様」のメリットを伝える事なのです。

この私の返答に福田支店長が即座に大感動されて
「バカと言われるまで」
を合言葉にして、その後、さらなる普及活動が進んだのです。

それまでも、折に触れてコンサルタントの指導を受けておられたのですが、
いずれの方も「理論」ばかりであったので「頭でっかち」になっていたので、
「バカと言われるまで」
が彼らの心に触れたのです。

右掲は「ザイアンスの法則」ですが、
彼らは関西電力の社員なので1の関門はクリアして
2の「会えば会うほど好意を持つ」という点が欠けて
いたのです。

最大の課題は3の自分の人間的な側面を曝け出せ
るかという事でした。

「ザイアンスの法則」
1：人間は知らない人には攻撃的、冷淡な対応をする
2：人間は会えば会うほど好意を持つようになる
3：人間は相手の人間的な側面を知ったとき、より強く
相手に好意を持つようになる

売上＝商品×回数×時間

この課題を克服するには「オール電化推進」の正義を信じ込み
お客様のメリットをトコトン語ることがポイントだったのです。

和歌山支店でも料理教室も開催しており、
さらには関西電力の子会社が販売施工までする体制になり
高いレベルの支援体制をうまくコーディネートする事だったのです。

「バカと言われるまで」が合言葉になり、
若い人が成果を出すようになったと喜ばれました。

その後、関西電力の他の支店にも紹介されて、講演に行きました。

後日ですが、福田さんは転勤されたのですが、
あいにく「胃がん」に見舞われて他界されました。

「**愛語**」:使命を正義と信じ込む
「**回天**」:その情熱を「バカと呼ばれるまで」実践する

私は、学園前のお店では初期のマーケティングでは成功したのですが、
その後の内輪揉めから苦しい展開になりました。

結局は、最初の学園前店は閉鎖になり、
孫請業者派の為に出店したお店が残り
静岡のお客様は撤退となったのです。

関西電力と静岡のお客様は3年契約で支援金を頂いていたので、
撤退後は私が後始末のフォローをしました。

その後、
和歌山のお客様は「オール電化」から「太陽光発電」にシフトして
地元の農協とタイアップして「オール電化」を含めて業績を伸ばされました。

孫請業者派のお店も元気に活躍していると聞いています。

友人の渡部さんは常務まで昇進されて退任されています。

関西電力は「かんでんeショップ」を組織してネットワークづくりをされています。

当初の店では「歯がゆい」思いをしましたが、
関係する人たちがうまく活躍されているので嬉しく思っています。

そして、この反省から
一夜城のように性急に組織すると風土がないので崩れやすい
と弁えて「風土」を重視するようになりました。

【勁草塾のバックログはホームページにあります！】