

# Management Viewpoint

## 定時・定点で空間を切る

街の再開発は『現地の方々』と『初めてその地を訪れるの方々』との価値観の相違から、化学反応を起させる。その土地の常識が市外・県外の方々にどういった感情を抱かせるか。一度来ていただいた方をリピーターやロコミで周りに宣伝していただけるようなお客様になっていただけるかの、大きな分岐点となる。

ある調査時に、次のような声を聞いた。お店の方は「外から来るお客さんは常識がないよね」「扱いが乱暴だ」と言い、市外・県外から訪れた方は「接客がまいちだ」「掃除が行き届いていない」と言う。見ている観点から事実を認識せず、お互いの感想が交錯する。お店は新しいハード面を強く主張しソフト面が疎かになる傾向があり、お客様はハードとソフトを厳しく検証する。

この事例からの教訓は、『定時・定点チェック』の徹底度合いである。『定時・定点チェック』の目的は、『開店から閉店まで同じ品質でお客様を迎え、サービスを受けて(または商品を購入して)帰っていただく』ことに尽きる。店舗は時間の流れと共に状況が刻々と変わる。変化のスピードについていけないと店の外も中も荒れ、その荒れた状況をお客様は敏感に察知する。

定時・定点観測は、『いつ・どこに立ち・何を見て・判定し・その場、その時点で対処しきること』である。決してチェックリストに従いチェックするだけのことではない。長い時間をかけて行うことはできないので、店の時間を切り取る必要がある。

お勧めする取り組みは『5分で20個以上の“異常”を見つけることができるか』というチェックである。これを毎日、定時に決めて行う。『何をチェックするのか、どの場所に立つか』ということを検証する過程で、しだいにお客様の視点に立つことができる。それはお客様に指摘された内容を、素直に再確認する行為に他ならない。

定時・定点観測はチェック方法のひとつであるにも関わらず、こだわって実施している店は少ない。このように原点に立ち返ってこだわり抜くことで、お客様を固定ファンにできた店や業績が上がった店がある。地域、店舗の再開発は新商品開発だけではない。『ハッ』と気付く時間をいかに作るかである。

- ◆上記コンテンツは、タナベ経営 メールマガジン「マネジメントレター（無料）」バックナンバーより掲載しております。詳しくはこちら [http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail\\_magazine/index.html](http://www.tanabekeiei.co.jp/member/mail_magazine/index.html)
  - ◆本レターの内容につきましては万全を期しておりますが、ご利用によって被ることのある損害に対しましては責任を負いかねますのでご了承ください。掲載された記事の著作権は、すべて(株)タナベ経営および原作者にあります。
- 発行・編集 株式会社タナベ経営

## “次世代リーダー”に必要なノウハウがここに！



<http://www.tanabekeiei.co.jp/member/nlc/index.html>

### ニュー・リーダーズ・クラブ(NLC)

若手経営者・後継者様、リーダーの方々にお届けする総合情報サービスです。インターネットやFAXによる次世代のリーダーにふさわしいサービスをご提供！



#### インターネットサービス

経営現場で培ってきた成功事例や豊富な実績に裏打ちされた改善ノウハウを「見やすく・分かりやすく・生かしやすい」全15種類の多様なコンテンツに集約。

#### リーダーズレポート

ビジネスリーダーのための情報をFAXでお届け。全国版と地域版の2枚/A4

#### 経営CD

現場から得た“経営戦略の手法”をトップコンサルタントが解説。

収録時間：30分以上(1テーマ約15分×2～3名)/年間2枚



年会費(1名様) 18,900円(消費税込)  
2名様以上 15,120円/名(消費税込)

**会員特典として、タナベ経営が開催する各種セミナーを会員特別価格で受講いただけます！**

お問合せ

(株)タナベ経営 ネットワーク本部  
担当 北浦

住所: 〒532-0003 大阪市淀川区宮原3-3-41

TEL: 06-7177-4006 E-mail: [nw@tanabekeiei.co.jp](mailto:nw@tanabekeiei.co.jp)