

# 読むだけで、元気になるレポート

パートナー 村松 達夫

皆さん、こんにちは。もう師走ですね。今年もあとわずかですが、やり残したことはないでしょうか？さて今月もご笑読頂ければ幸いです。

## 【今月の発見】

### 良いお客さんに囲まれる方法とは？

どの会社にも必ず存在する「わがままなお客さん」。もしこういうお客さんがグッと減ったら、どんなに仕事が楽しいことでしょうか。そこで、今回はこういうお客さんを減らし、良いお客さんに囲まれる方法を発見しましたので、ご紹介したいと思います。

この方法のポイントを一言で言うと、

**「こちらのルールを明確に示すこと」**

です。

どういうことか、少しスポーツを例にとってお話ししましょう。

たとえばサッカーはゴールキーパー以外は手を使ってはいけませんし、ボクシングは腰から下のいわゆるローブローは禁止されています。しかし、そのことに対して、「何故、手を使っちゃダメなの？」とか「どうして腰から下のパンチはダメなの？」というようなトラブルが試合中に起こることはまず有り得ないでしょう。何故ならば、そのルールに合意した人だけが、これらのスポーツを行っているからです。

これと同じようにビジネスにおいても、先にルールを事細かく示しておくことが大切です。飲食店であれば「当店は全席禁煙です」、ブティックであれば「衣服を汚した方はご購入して頂きます」というように、最初にキチンとルールを説明した上で来店して頂くようにするのです。

これをしっかり行うことで、「わがままなお客さん」がいなくなり、ルールの守れる良いお客さんだけが来店するようになるのです。

「あまり厳しくするとお客さんがいなくなるんじゃないの？」というご心配は無用です。何故なら、良いお客さんほどルールをキチンと示している会社に好感を抱くものだからです。正に「類は友を呼ぶ」というわけです。是非お試しあれ！