

西谷会計

平成28年5月号



【所長 西谷の本棚より～今月の一冊 「No.1トヨタのおもてなし レクサス 星が丘の奇跡」】

レクサスといえば誰もが知るトヨタの最高級車ブランドですが、日本中のレクサス販売店の中で、その売上や評判で頂点に位置するのが「レクサス星ヶ丘店」です。このお店は、村上春樹さんの「色彩をもたない多崎つくと、彼の巡礼の年」でも紹介されています。この本ではレクサス星ヶ丘店の数々の伝説を紹介していますが、今回は、ちょっと長いですが、「まえがき」の一部をそのまま引用します。

～もし、あなたがレクサスのオーナーであるとして、東京などから名古屋へ自分の車で仕事に出掛けたとしよう。そして、もし、全面ガラス張りのレクサス星が丘の前を通ったとしよう。そしてさらに、もし、運転に支障がない範囲であなたの心に余裕があったとしたら、チラッとレクサス星が丘の方へと視線を向けてみてほしい。すると、「おや？」と首を傾げるに違いない。

店の入り口に、一流ホテルのドアマンかと思ふような出で立ちの男性の姿を見ることができる。次の瞬間、その男性が、深々と一礼する。とはいっても、あなたは、その“ドアマン”を目で追い続けることはできない。ちょうど、信号が青に変わったところで、そのまま走り去るしかないからだ。

「……あれはいったい何だったのだろうか？」心に疑問が浮かぶ。「え！？ひょっとして、私にお辞儀をしてくれたのだろうか？」よくわからないが、なぜだか心の中に暖かな風が吹き込まれたような気がするに違いない。

そう、彼は間違いなく、あなたに向かってお辞儀をしたのだ。それは、何かの錯覚でもなく、たまたまのことでもない。レクサスのオーナーである「あなた」にお辞儀をしたのだ。これこそが、レクサス星が丘の名をレクサスのオーナーたちに知らしめ、レクサス星が丘をキング・オブ・レクサスと言わしめた象徴なのである。～

いかがでしょう。星ヶ丘店の魅力を感じるとともに、この本を読みたいと思わせる前書きではないでしょうか。

No.1トヨタ のおもてなし レクサス 星が丘の奇跡

村上春樹の小説「色彩をもたない多崎つくと、彼の巡礼の年」に登場するレクサス店のモデルと言われるレクサス星が丘には、思わぬ感動的な物語があった……。

「お辞儀」ひとつで
人生が変わる!

志賀内泰弘 Yasuhiro Shiganai



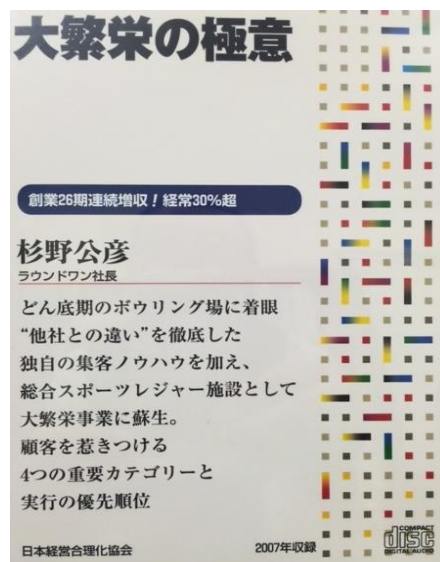
【所長 西谷のDVDコレクションより～今月の一本 「ラウンドワン」】

本日紹介するのは、ラウンドワンの杉野公彦社長です。ラウンドワンは青森市だと浜田地区にありますね。杉野さんは、斜陽と言われたボーリング業界を大きな産業に成長させました。ラウンドワンで遊んだ経験のある方は、ラウンドワンが企画力で集客している印象を持つ方が多いとおもいますが、杉野さん曰く、企画力・イベント力は一番最後だそうです。

杉野さんが新入社員に対して、「お客様は何を求めているか」を聞くと、第一に企画やイベント、第二に接客、第三に機械や設備などのハード、第四にボーリングをすること、プレイすることを挙げるそうです。杉野さんは一番大事なものは、ボーリングをすることであって、それもスムーズに気持ちよくできることだと考えているそうです。

例えば、ちょっとやんちゃな若者3人組の隣のレーンに同年代のカップルを案内したら、お互い「スムーズに気持ちよく」ボーリングができるはずがないと杉野さんはいいます。杉野さん曰く、子供連れの家族や老夫婦であれば、やんちゃな三人組の隣のレーンでも全く問題はないそうです。もしもレーンが一杯でやんちゃな三人組の隣しか空いていなければ、杉野さんは、ちょっとしたテクニックを使います。とりあえずカップルをそこに案内しておいて、他が空いたらボタンを操作して、カップルのレーンを故障の状態にしてしまうそうです。そうすれば、誰のやんちゃな三人組の心証も害さずにカップルを他のレーンに移動させることが出来ます。

UFOキャッチャーは、とれそうに見えるから100円をいれてプレイするのです。取れそうもない状態に配置されていれば、誰もプレイしてくれません。これでは動いていてもないのと同じです。室内が暑いと、3ゲームするはずのお客が2ゲームで帰ってしまうから、ちょっと涼しくらいがちょうどよいのだとか。ここまでやって、ようやく企画とかイベントの話になります。バイトが多いのでハイレベルな接客を期待することはできません。どうやったらお客様がスムーズに気持ちよくプレイするか、そこを徹底的にやるのが杉野さんのスタイルです。



大繁栄の極意

創業26期連続増収！ 経営30%超

杉野公彦
ラウンドワン社長

どん底期のボウリング場に着眼
“他社との違い”を徹底した
独自の集客ノウハウを加え、
総合スポーツレジャー施設として
大繁栄事業に蘇生。
顧客を惹きつける
4つの重要カテゴリーと
実行の優先順位

日本経営合理化協会 2007年収録

【夏子の部屋】

皆さん、花粉症は治まりましたか？ つい先日、青森の春を告げる可憐な小さい花を見に行つて心は洗われましたが、身体は思ってもみなかった疲れに襲われた夏子です、こんにちは。

その可憐な小さい淡い紫色のお花は「カタクリ」といいます。青森市の浅虫温泉の象徴である「湯の島」は毎年4月になると島全体がカタクリの花で覆われます。湯の島は普段は無人島なのですが、「湯の島カタクリ祭り」が開かれている4月の約3週間は小舟で島へ渡る事ができます。

毎年ニュース番組では湯の島に咲き乱れる小さなカタクリの花を年配の方々がワイワイと楽しそうに見ながら散歩している映像が流れますよね。見るたびに「あー、かわいいお花だな～。空気も良さそう！私も来年は見に行きたいな～」と思います。が、次の年にまたテレビのニュースで見るまで頭から忘れていました。

ですが、今年は間にあいました。テレビのニュースで見る前に新聞で「湯の島カタクリ祭り」開催の記事を目にしたのです。それで天気の良さそうな土曜日にルンルンしながら浅虫へとゴー。小舟に乗り湯の島までちょっとした小旅行気分！

島へ着くと20名位の散歩を終えたと思われる人々が岸壁に座り込んでいます。とっても静かです。それぞれ海を見つめている様です。「どうしたのかな？」ふと疑問が湧きましたが、早くカタクリの花の咲き乱れる様子が見たくてたまらないので、散歩コースへと急ぎます。湯の島は標高132mの小高い島です。舟の窓から見えた島はかなり急な感じがしますが、みんなワイワイ登ってるんだからぐるっと大きく緩やかな傾斜で登るんでしょ、と高をくくっていました。

が、もうお分かりでしょう？コースは下から真っ直ぐ上に伸びていて、私にはとっても急な山道でした。

スタート地点から足の甲が足首に付くかと思うほど傾斜がきつく、しかもコースの道幅が狭くすぐそこが斜面です。土もちょっと濡れ滑りそうで恐怖心しかありません。肝心のカタクリはそこかしこに咲いているし白いエンゴサクも可愛いです。でも、私には花を見る余裕など出てきません。何のために行つたのでしょうか？ほとんど足元だけを見つめてそれでも頂上に着きました。やっ、一面に咲くカタクリの花が見られる！頑張ったね、、、頂上はただの土の地面でした。湯の島のカタクリはコースを散歩しながら見るものなのですね。

でも、安心して下さい帰り道もあります。下りの道は一度滑ってひやとした以外は上りより楽で（慣れたから）、珍しい白いカタクリの花やトリカブトを見る余裕もできました。弁財天宮にもお参りして、山を降りました。「あー、私って何て体力がない上に怖がりなんだろうー」岸壁に座り込み、海を見つめながら迎えの舟が来るのを待ったのでした。



西谷会計事務所
〒030-0821 青森市勝田2-6-18
<http://www.248nishiya.com>

TEL 017-774-2315
E-mail nishiya-kaikai-jimusyo@tkcnf.or.jp