

与える喜び

今年もあっという間に2月を迎え、時の経つのが早いと感じます。いつも彩花新聞を読んで頂きありがとうございます。愛読者様が増えてお役に立つ情報を集めて今年も頑張ってお届けします。平和で豊かな時代の中、何が幸せなのか新しい年にあたり見つめなおすチャンス、こころの豊かさがあるこそ幸せと思います。それは人に与える喜びだとそして、それが自分の幸せに繋がるとこれを指針に今年も頑張ります。



感謝の言葉

不動産の仕事をしている友人から電話がありました。何か慌てふためいていて急な用事の様でした。話を聞くと、お客様の引越しが近いのに掃除を入れるのを忘れていたとの事。いつも頼んでいる業者さんが、正月明けで対応が出来ないとのことで私に電話をくれたようです。その方の引越しが2日後とのことで、掃除は明日の昼からしか日程がとれないとのことで、社長に相談したら「出来ないことはないの、困っているから受けましょう」ということでOKしました。当日、13:00にオーナーさんが来られるので、こちらも合わせて女性スタッフ3名を派遣しました。現場の状況がわからないのでスタッフに対応を任せました。その結果、お客様ときちんとやり取りをして無事に掃除を終わらせたようです。そして次の日、友人からお礼の電話がありました。「お客様から女性スタッフの素晴らしい対応、そしてキレイにしてくれてありがとう」と喜びの電話を頂いたと報告がありました。又、「助かりました」と友人からもお礼を頂き二重の喜びをいただきました。どのような場面にもきちんとお客様と対応が出来るスタッフに恵まれていることに感謝の気持ちでいっぱいです。



ひと手間の効果

伝える側が意図を伝えるつもりも、聞き側が誤解していたり、聞き違えて「聞いていなかった」「知らなかった」ということがあるかもしれません。こうした事態がトラブルミスの原因になることがあります。言ったはずのことが正しく伝わっていなかった場合、聞き手に対して「せっかくきちんと伝えたのに」と不満を抱くことがあります。しかし、自分にも落ち度がなかったかと振り返ることも大切です。要件や相手によって伝え方を変えるなど、工夫をすれば正しく伝わる人が多いでしょう。口頭で済ませるか、メモを渡すか、メール履歴を残すか、報告まで求めるかなど、そのつど検討することが大切です。聞いた側も、忘れないための工夫や復習して確認するなどできることがあります。伝える側のひと手間によって、多くのトラブルやミスは防げます。言ったことが伝わらず、結果的に実行されなければそれは言っていないことと同じです。結果や成果につながる発信を心掛けたいものです。

くらしサポート

定期的にクリニックやご自宅の清掃に入っているお客様がいます、もう長い付き合いになります。担当者がクリニックの先生やお父さんに気に入ってもらっていて、清掃以外のお仕事も声を掛けていただきました。内容はご自宅のLED照明の交換作業で、先日無事完了しました、すると次は先生の弟さん宅のLED照明の交換依頼があり、更に追加でエアコンと給湯器の交換も依頼を受けました。ここまでくれば掃除屋ではなく工務店の仕事ですね！定期的に入ることで信用され、掃除だけではなく色々繋がっていくのだと思います。商いはこのようにして新しい道に広がっていくのだと改めて思いました。

このような「くらしサポート」の仕事をこれからも大事にしていきたいです。



毎日忙しい、お掃除ができない、なかなか綺麗にならない、高齢のためお掃除ができない。



綺麗にしたい。それならすぐに彩花へ相談してみたら。

お問い合わせ・お見積もりは、お気軽に！

0120-400-225

<http://www.c-saika.jp/>



インターネットで
お得な情報をGET!



あなたの家のお掃除隊

クリーン彩花

福岡市早良区賀茂2丁目5-35-2号

サブスクと家元制度

■サブスクの普及

我が身を振り返りつつ、テレビで映画をみるのはNetflix、ラジオ・ポッドキャスト・音楽を聴くのはSpotify、新聞は日経電子版、カーナビはNAVITIMEといった具合に、情報まわりのライフスタイルがいつの間にか大きく変わっていることに気がつきます。変化を促している一つの要因が「サブスク」です。

サービスや製品の一定期間の利用に対して月ごとや年間で代金を支払う方式のことです（「サブスク」はサブスクリプションの略）。一つ一つの契約は微妙な金額設定でさほど大きなものではないのでついつい申し込んでしまい、全部足すと結構な金額に、でも便利なのでやめることなく延長延長で使い続け・・・という状態です。最近では、コンタクトレンズのサブスクも登場し、月額1,000円や2,000円で定期的な交換が可能なサービスも生まれています。また「時短でおいしく、健康的な食卓づくりを応援する商品ラインナップ」ということで食材とレシピが好きな日時に届くというサービスも登場しています。



■新しい「商い」のかたち

これまでも新聞配達やNHK受信料のような定額購入がありました。売買の基本はあくまで「売り切り」と「そのつど購入」でした。それが「サブスク」の登場によって、定額購入にお得感が出てきて、消費のいろんな分野で広がりを見せています。また継続契約につながる可能性の高いサブスクは売る側からすると営業を毎回する必要がなく、事前にまとまった固定収入・安定収入が見込めるということで、願ったり叶ったりです。

他方でサブスクのメンバーは会社からすると大切な「会員」。長期利用者向けに特典を提供していくなど、お客様との「信頼」や「愛着」を深め、長期的な関係づくりにつなげていくことが必要不可欠となってきます。サブスクは、市場環境や競争環境の変化を踏まえた新しい「商い」のかたちと言えます。

■「家元制度」がサブスク原点？

話は飛びますが、日本には「家元制度」というのがあります。茶道、花道、踊り、謡いなどの人材育成と伝承を担う日本独特のシステムです。家元制度では家元は芸事や技能の指導、稽古、助言など、長期にわたるサポートを行います。そして弟子は入門料や月謝、免状代など、継続的に料金を支払い、家元の存続と文化の伝承に貢献していきます。

この家元制度は、継続的なサービスと対価の支払い、信頼関係の維持・発展、最新の技法や知識の提供といった点でサブスクといろいろな類似点がありそうです。

家元制度が長年にわたり培ってきた顧客（弟子）との繋がりやブランドは、現代のサブビジネスにおいても重要な要素となっています。サブスク事業において、顧客はすぐに解約してしまう移ろいやすい存在です。家元制度ではお客様を「消費者」という一方的理解にとどめることなく、伝統を担う「弟子」と位置づけるとともに、「同朋」として長期的な、場合によっては一生にわたる関係性を築いていく共同の取り組みが何百年にもわたって行われています。

■サブスクの発想に学ぶ

社会や経済の不確実性が増し、先々が見通しにくくなっていくなかで、事業や会社の存在戦略として従来の常識に縛られることなく、発想の翼を大いに広げたいものです。サブスクというビジネスモデルの登場はあくまで一つのきっかけ。温故知新（古きをたずね、新しきを知る）ではありませんが、伝統と現代が交わる部分からいろんな知恵が出てきそうです。

「AIを活用した健康相談など、医療サービスにおけるサブスクを事業化できないだろうか？」

「お掃除サービスでサブスク会員を募るとしたら、どんな付加価値が提供できるだろうか？」

「安心・安全の暮らしを支えるホームメンテ・サブスクはお客様から喜ばれるのではないか？」（らく）