

お客様とルーコが協働して(パートナーシップで)成果を出すための お客様への7つの質問とその詳細

お客様が実現したいことに関して成果を出していくために、私たちは、仕事を始める前に大切なことを質問させていただいています。

以下の質問に「はい」の場合にチェックしてください。

青字で書かれたその詳細も読んですべてに合意しチェックしていただけたら、成果を出す準備に入ることができます。

□1

社業・事業で顧客とスタッフの幸せに貢献したいと思っていますか？

私たちは、顧客にいい価値を提供している中小企業の発展に貢献したいと考えています。ここで言う「幸せ」とは、「いい価値を受け取ること」です。

「幸せ」と表現しましたが、「楽しい」「うれしい」「便利」「感動する」などのいい状態を表しています。

世の中に、そういういい状態を提供する中小企業が発展すべきで、私たちはそのお手伝いがしたいのです。

売ることは確かに大切です。

しかし、それが最優先で、社業・事業を行う動機が顧客とスタッフの幸せに基づいていない場合には、考え方の相違で私たちがお役に立つことはできません。

また、顧客にいい価値を提供してはいても、そのために、その会社のスタッフや、取引先など誰かが犠牲になる、という社業・事業の進め方には、賛同することも協力することもできません。

私たちは、誰にとってもいい状態を目指す人と仕事します。

□2

集客・ブランディングに関しての優先順位が日常業務より高く、それを意識だけでなく実際の行動に反映しますか？

私たちは、お金をいただいて集客やブランディングの成果を上げていく仕事をしています。お金を払ってでも必要だと思っていただいて、仕事が始まります。

にもかかわらず、当のお客様が、日常業務のほうが優先順位が高く非常に忙しく、集客・ブランディングに関することが進まないということがあります。連絡もとれなくなっていくケースもあります。

そうなると、役に立とうにも立てないことになり、お客様にとっても意味のない投資になってしまいますので、特に経営者さまご自身が担当の場合は、他の業務に関してスタッフさまに権限委譲し、体制を整えてからご依頼いただきたいと思います。

スタッフさまにとっても、仕事を任される喜びや成長があることでしょう。

私たちは、スタッフの成長を願って権限委譲できる経営者およびそのスタッフの方と仕事します。

□3

集客・ブランディングに関して顧客や周囲の人の意見を柔軟に採り入れますか？

私たちは、集客・ブランディングのプロとして、提案していくことが仕事の要です。また、成果を上げるために、お客様（クライアント様）の視点もさることながら、お客様の顧客（ターゲット層、エンドユーザー）の視点がより重要となってきます。

集客・ブランディングは、顧客が集まってくる状態を築き、ファンを創ろうという活動なので、顧客の視点や意見は成果を上げる決め手になります。

また、顧客と接している現場を担当するスタッフ様の意見も大変参考になるものです。

従いまして、ご自身の経験や好みだけで判断し、人の意見や提案を受け入れる余地がないお客様には、弊社はお役に立てません。

私たちは、顧客や周囲の人の意見を柔軟に採り入れられる人と仕事します。

□4

仕事を依頼する側と請ける側は対等であると考えていますか？

私たちは、お客様と感謝し合える関係を目指しています。そこに到達するには、私たちがお客様から期待されている成果を出していくことが必要で、またそのためには、お客様には協力的であっていただく必要があります。

お客様が協力的でなく「仕事を依頼する側が上で、仕事を請ける側が下」という姿勢の場合には、私たちは「この人の役に立とう」と思えなくなり、結果として成果が上がりにくくなります。

人間は精神的動物です。やる気なくして成果なし、です。

人の都合を考えずに自分の都合で要求する人の役に立つことはできないのです。具体的には、約束を守らない人、連絡すら困難な人、値切る人、支払い期日を連絡なく延ばす人、などです。

私たちは、対等な関係を築き、お互いに感謝し合える状態を目指せる人と仕事します。

□5

それに基づいて、ルーコおよび御社スタッフのみなさんと共に成果をあげていくという協働意識があり、実際に行動しますか？

最終的に成果を出すのは、お客様です。

ルーコができることは、お客様が実現したいことに共感し、成果が出せるように創造し、技術を提供することです。

従いまして、集客・ブランディングにおいて一方的に成果目標を設定して乗り越えさせようとする人や、まる投げして成果を出すことを要求だけする人の役には立てません。

私たちは、成果目標の共有ができ、共に行動する人と仕事します。

□6

人から提案・提示があったことに関し、目的を踏まえて具体的な方針や指示が出せますか？

私たちは、お客様が望む成果を出していく過程に寄り添い、共に歩み、お客様に合った提案をしていきます。

そのためには、お客様から、目的を踏まえた具体的な言葉が必要になるとことがあります。

私たちはもちろん御社の他のスタッフ様からの提案・提示に対して理由を話すことなく否定したり、「何か違う」という言葉だけで差し戻したりする人とは一緒に歩んでいくことが難しく、成果も出しにくくなります。

私たちは、共に歩む相手に言葉で示せる人と仕事します。

□7

仕事の進行と支払いに関して、期限や時間の約束を守りますか？

私たちは、お客様と共有した成果目標を出すために、基本を大切にしています。
その基本とは、社会人としての当たり前のマナーであり、期限や時間の約束を守ることです。

私たちとお客様双方がこのマナーを備えていることで初めて、仕事が仕事として成り立ち、成果を出していくことができます。

自分や自社の都合で、事前の説明や相談なく予定や計画や内容を変えたり、進行や連絡を止めたりなど、自己中心的な人とは仕事が成り立たず、お役に立ちたくても立てません。

仕事として成り立たない仕事は、時間も労力も消耗します。
双方が残業や休日出勤しないで結果を出すことに協力的な人と仕事したいと思っています。

私たちは、約束を守る人と、仕事します。