

# ウッディチキン / 高知例会

## 『 例会レポート 31 』

日 程	:	2008年3月12日(水)
会 場	:	高知新阪急ホテル 高知市本町4-2-50 TEL;088-873-4111
参加者数	:	講習会 = 255名
講演会内容	:	PM7:05 ~ 9:10 ・伊藤豊代表「ウッディチキンの活動について」 ・バグジー久保先生「最近のサロン事情について」 ・ネットヨク南国 横田英毅氏 「社員のやりがいを引き出す組織づくり」
親睦会	:	PM9:25 ~ 10:50 出席者数約250名



レポート作成



ウッディチキン総事務局  
谷口 隆



<http://woodychicken.com> [info@woodychicken.com](mailto:info@woodychicken.com)



## < 開会挨拶 >

### 司会進行

- ・ボニー岡林氏より開会宣言。

### R T山本氏より挨拶

- ・今回は、高知ウッディチキン実行委員の協力もあり、高知での初めての例会開催の運びとなりました。
- ・全国からも大勢のソウルメイトの方々に来て頂くこともできました。
- ・伊藤先生、久保先生に少しお話頂いた後、ネットヨタ南国の横田会長様にご登壇頂きまして、講演をして頂きます。
- ・ではよろしくお祈りします。



## < ウッディチキン伊藤豊代表 > ウッディチキンの活動について

### 1. 結成のきっかけ

- ・今から7年前、岡山にて、気の合った仲間5人で、本を読みながら勉強をする会を立ち上げた。

### 2. 活動の状況

- ・今は、毎月全国の各支部を回って例会を開催している。
- ・各支部活動としては、年間5回くらいの本読み会を開催している。
- ・沖縄のNPO法人アジアチャイルドサポートの池間先生にお会いしてから寄付をすることにしている。

### 3. 活動の目的

- ・ウッディチキンの目的の1つとして、本を読むことにより心を磨くということをしている。
- ・もう一つはボランティア(人助け)である。

### 4. 今後の活動

- ・現在は申請中だが、5月または6月1日よりウッディチキンはNPO法人としてスタートすることになる。
- ・全国実行委員を決めて活動を活発化させていく。
- ・全国実行委員の紹介
  - ・全国実行委員長=小牧さん、環境改善委員長=山内さん、ボランティア委員長=宮前さん、読書普及委員長=尾池さんの4名。
- ・読書普及の活動については、NPO法人読書普及協会と協力してやっていくことになっている。
- ・その第1回イベントを次の要領で開催するので、是非参加して下さい。
  - ・開催日：4月29日(火・祝)
  - ・会場：東京新橋のヤクルトホール
  - ・出演者：バグジー久保先生、読書のススメ店長(NPO法人読書普及協会理事長)清水克衛氏、ヒューマンフォーラム社長出路雅明氏、ウッディチキン代表伊藤豊の4人
  - ・内容：「未来をきりひらくために」



## < バグジー久保華図八先生 > 最近のサロン事情について

### 1. 本日の講師の先生について

- ・美容だけの団体で本日の講師の横田さんをお呼びして勉強するのは多分初めてだろう。

## 2. 光っている人

- ・輝いていない人は、やらされているという感覚でやっている人。
- ・感じが悪い、やりがいのない人である。
- ・そういう人は割引をしている。
- ・輝いていない人は、勉強しない。自分でウイッグを買わない。
- ・光っている人は勉強する。立ち止まっていない。
- ・営業が終って、どうしても作品を見て欲しいという子がいた。
- ・彼マーシーは「自分はデビュー前なのでチェックして下さい」とパーマスタイルを持ってきた。
- ・その意欲にグラっときた。
- ・3月11日にデビューしたが、花輪が30ヶくらい届いていた。



## 3. 一所懸命

- ・2ヶ月くらい前、後輩が相談に来た。
- ・500円玉60ヶを持参し、3万円分の両替を頼まれた。
- ・多分、給料が払えなくて、自分の家の貯金を持ってきた感じだった。これにもグラっと来た。
- ・グジグジ言って来る人ほど、やっていない。
- ・近所の挨拶回りもしないで、お客様が来ないという、休みが欲しいという。
- ・一所懸命やらないといけないことをしていない。
- ・努力を惜しんでいる。

## 4. やりがい

- ・やりがいを持っていないといけない。
- ・それは、今日の横田さんの話で必ず見つかる。
- ・志とは、「+」「-」「心」と書く。「+」はたくさんの人、「-」は一人が皆のことを考えること。
- ・皆は一人のために、一人はみんなのために！
- ・仕事って、そんなに楽しく成長できるんだということを本日は学んで欲しい。

# < 横田英毅氏 講演 >

## 横田英毅氏プロフィール

「人間性尊重の理念に基づき、第一に従業員満足を追求める。そして、その従業員が求める私たちがあるべき姿として、お客様満足を追求め続ける」という信念に基づき、既成の自動車ディーラーのビジネスモデルを大きく覆す、斬新な事業運営を実践している。近年では、日本全国のトヨタ販売会社（308社）の中でお客様満足度ナンバーワンを連続達成。2002年11月には日本経営品質賞（中小規模部門）を受賞するなど、さらなる進化に向かってチャレンジを続けている。



## 1. やりがいってなんだらう？

- ・1980年、トヨタビスタ高知でスタートした。
- ・写真満足度の高い会社を作ろうと思った。





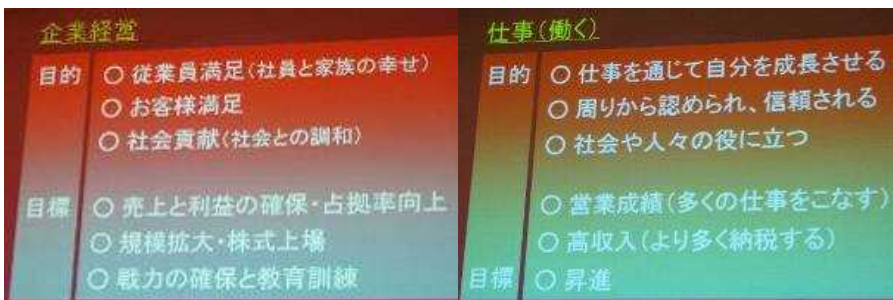
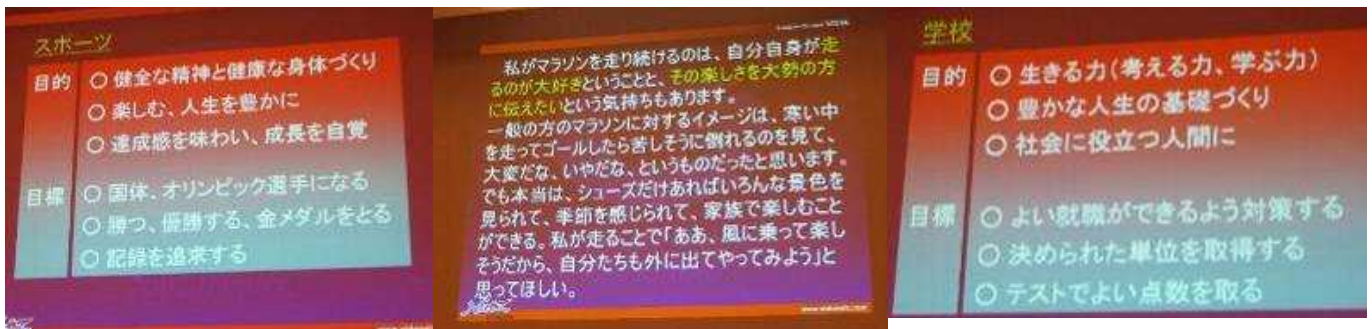
- ・ やりがいってなんだろう？
- ・ 問題対処は効率が良いが、本当は問題解決が出来るようになることがやりがいにつながる。
- ・ アインシュタインの言葉
  - ・ 「何かを学ぶためには、体験する以外に良い方法はない」
- ・ やりがいと待遇はリンクしない。

## 2. 一番大切なこと

- ・  $ES > CS > 業績$ 
  - ・ 1番がES (従業員満足) 2番がCS (顧客満足) 3番が業績
  - ・ ES / CSは目的追求。業績は目標達成。
  - ・ ES / CSを継続させるために業績向上が必要。
  - ・ ESを高めるためのCS、CSを高めるための業績であること。
- ・ 「一番大切なことは、一番大切なことを一番大切にすることである。」

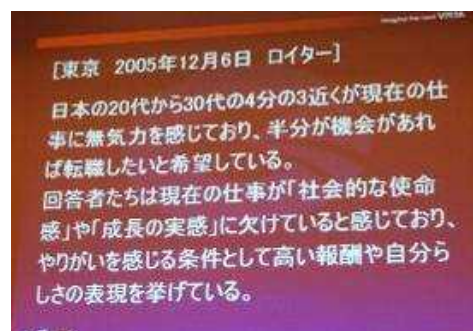
## 3. 目的と目標

- ・ 目的と目標を明確に区別する。



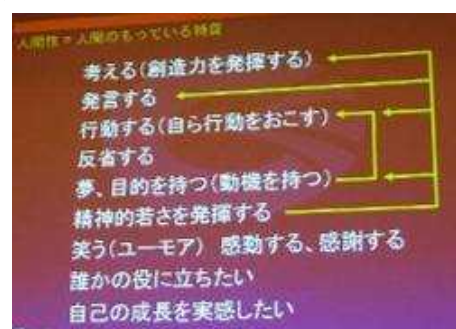
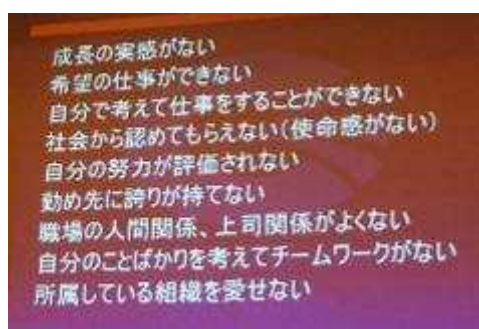
## 4. 採用

- ・ 「何のために働くのか」を問いかけるワークショップを行なう。



## 5. サラリーマンの悩み

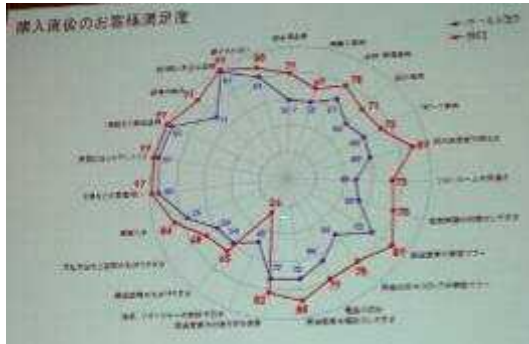
- ・ 人間力のある人とは、人間的に成長している人である。
- ・ 成長が止まらないようにしなければならない。



- ・人間的成長とは、人間性の尊重である。
- ・人間性とは、人間の持っている特質である。
- ・事務員の要請で「チラシ折りは生産性のない作業なので、折り機を購入して欲しい」ということで購入したら、その機械に感謝の言葉を書いたシールを貼り付けていた。

## 6. サービス満足度調査

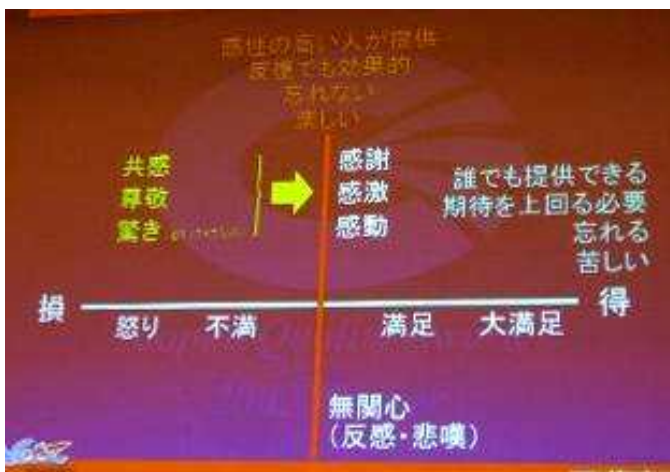
- ・トヨタ308社のサービス満足度を調査した。
- ・購入直後（青 = 全国平均、赤 = 当社）
- ・購入3年後



- ・3年後の方が大きくなっている。
- ・特に、「わかりやすさ」「新鮮さ」「丁寧さ」が向上している。
- ・群を抜くサービスとは、「あたりまえでない情熱で行うこと」
- ・ネットトヨタ南国社訓7「当り前のことを人並み外れた熱心さで実行すること。これが凡人と非凡人の違いである。」

## 7. 満足と感動

- ・お客様に感動して頂く。
- ・日本人は、少しの差を全然違うと言いたい。
- ・だから、ほんのちょっとした笑顔・挨拶・言葉遣いが違うだけで、大きく評価が違ってくる。
- ・従業員が自ら進んでやっているから、ちょっと違うことが、感動につながる。
- ・満足の先にあるものが感動ではない。
- ・満足は損得の軸上だが、感動はそれとは違う軸上にあることを認識すること。
- ・満足を追求すると、期待を上回らなければならないので提供側が苦しくなる。それにお客様は忘れる。
- ・これに対し、感動は提供側も楽しい。お客様は忘れない。反復でも効果的である。
- ・人は、感情の変化に対してお金を払う。仕事の中にドラマがあるかないかである。
- ・通路に「グッジョブカード」を貼っている。



人は感情の変化に対してお金を払う  
 商売とは、モノやサービスを通じて  
 豊かな感情の変化を提供する一連の営み  
 この感情の変化をドラマという

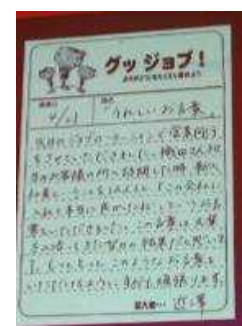


## 8. 新人研修

- ・入社式では両親よりもらった手紙を読む。
- ・ブライندウォークなどの研修を行い、優しさを学ぶ。

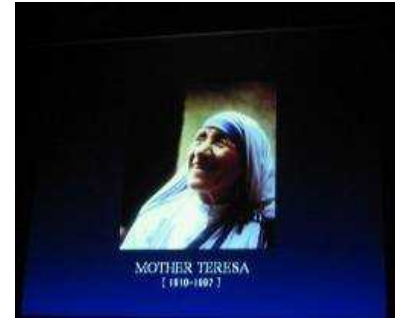
## 9. 感謝・感動のイベント

- ・毎年違った工夫をして新型車の発表会を行なう。
- ・ユーザー対象の野外イベントなども開催する。
- ・女性のみを対象で、化粧セミナーなどもしている。
- ・年始の第1土日は、着物姿での営業を行なう。
- ・夏は浴衣での営業もしている。





- ・餅つき大会もしている。
- ・電車の車両1両を借り切ってイベントを行なう。その時の車窓から見える場所にスタッフがいろいろな仕掛けをして待ち受け、笑わせる。
  - ・こういう仕掛けは、驚きがあり、お客様の思い出としていつまでも残る。
- ・「このイベントをして車が売れるのか？」と聞かれるが、人間力が向上し自主性が身に付き、その結果仕事に反映されて業績につながると信じている。



10. マザーテレサの言葉

- ・インドは物質的貧困、日本は精神的貧困と言われた。

11. 写真スライド映写

- ・今回の画像にプラスして画像ムービー上映。

以 上



ありがとうございました。

～ 別途写真集もお楽しみ下さい。 ～

次回は 4月9日(水) 松山例会です。

今年も、もっともっと、ソウルメイトの絆を深めていきましょう！