

ひとみずむ 20 MAYUMI(28)

★寿退社の花道。

2007年9月12日

私の妹が、「mixi知ってる？」とメールを入れてきた。

聞いたことはあるけど、知らなかった。

「同級生とか探せるよ」と mixi の招待状メールを送ってきたのだ。

これが、堀口さんを知るきっかけだった。

今思うと、あのタイミングで、妹が私に mixi を教えてくれなかったら、mixi はやっていなかったし、堀口さんと出会っていなかったかもしれない。本当にどうにかしたい時というものは、必要な人は必然と現れるようになってくるのかもしれない。

その時の私は、アパレルでサブ（副店長）という立場にいた。

店長に対して、不満がたくさんあった時期で、解決できないまま月日が流れ、不満はピークになりそうだった。

- ・店長が何を考えているのか分からない。
- ・売上げをもっと上げたい。

mixi を知った私は、早速登録をして、同級生を探すのではなく、『アパレル』で検索し始めた。

アパレルの人で、同じ状況の人がいるかもしれない。考え方を知りたい。

何か解決策があるのかも知れないと、アパレルで探しまくった。

そして、辿りついたのが、『アパレル★店長』堀口さんのコミュニティだ。

早速、このコミュニティに参加し、堀口さんが、配信している

『カリスマ販売員メールセミナー』に登録。すぐに、登録完了メールが届き、そのメールの中に堀口さんの自己紹介文が書いてあった。

『ずっと、マクドナルドにいた人なんだあ』私もマクドナルドにいたことがあった。

読んでみると2ヶ月でアパレル店長?!セールス前年対比+1400万(円)アップ?!が飛び込んできた。

すごい!!!

そして、文の最後に

『橋本さんが、楽しく、楽に、販売できることを願っています！楽しみですね！』
と書いてあるではないか！まさに、求めていること。

それから、全7話2日に1回のペースでカリスマ販売員メールセミナーが届いた。
メールが飛んでくる時間が11時。アパレルには、すごく読みやすい時間帯。

毎回、カリスマ販売員メールセミナーを読んで、
『よっしゃ！今日も頑張るぞー！』となっていた。

店長のことで悩む日々。

2007年9月29日

メールセミナー全7話が終わるとき、堀口さんのHPを覗くと
来月に『毎日がメッセージセミナー』があることを知った。

『毎日の過ごし方に、いくつかの視点を持つだけで、毎日が気付きの連続になる！』
このワードに惹かれ、毎日がメッセージセミナーに参加することを決めた。

この頃、接客に対しては、楽しくやっていたが、
店長の行動には、不信感と不満がピークに達していた。

セミナーに30分のコーチング特典とあり、初めて、コーチングというものを知った。
普通、特典のコーチングはセミナーが終わった後にするものだと思ったが、
セミナー後だと耐え切れないと思った私は、堀口さんにメールをした。

「堀口さんへ
コーチングをどうしても早く受けたいのですが、事前というのは大丈夫ですか？
それに、コーチングとはどういうものでしょうか？ 橋本」

「コーチングは、事前でもOKです。今うけたいのなら、いまがいいとおもいますよ。
ネガティブな原因をさぐって、クリアにしていきましょう。
追伸：コーチングは私が教えることではなく、橋本さん自身にある答えを、
質問しながら引き出し、クリアにしていくことです。受けてみればわかるとおもいます」

2007年10月11日 コーチングセッション

コーチングは、対面で行うものと思い込んでいたので、電話と知ってびっくりした。
初対面で電話、だから自己紹介をしようと思ったが、堀口さんは早速本題に入っていた。

「店長のことで悩んでいます・・・」

店長に対する不満を堀口さんにずっと話していた。
おそらく30分ほど経過したところで、堀口さんがようやく話した。

「愚痴が多いですね」

はっとした。

私が思うサブ像と店長ってこういう人っていう、
勝手な固定観念と実際との違いから、不満をもっていたことに気付いた。

堀口さんは違う視点での見方、考え方を教えてくれた。

- ・こんな人になって欲しいと思っても、人は変わらない。
- ・「・・・になってほしい」と、人に期待しない。
- ・自分にはこの人に何ができるのか？
- ・店長は部下のことをあまり構わないが、お客様のことはしっかりと見られている。
- ・店長の価値観を聞く。
- ・なんでそういう行動なのかを聞く。
- ・店長を褒める。普段、褒められていないから。
- ・店長をコントロールするくらいの部下になる。

コーチングが終わるころには、私の気分はすっきりしていた。
堀口さんに溜まり溜まった愚痴を聞いてもらえたから？
というよりも、考え方が変わったのだ。

店長のことで悩んでも何も変わらない。
自分がどうなるか？が大事だと知った。
そして、そのほうが簡単に思えた。
コーチングを1回受けただけで、解決してしまった。
本当に驚いた。

セミナー、懇親会が楽しい日々。

『毎日がメッセージセミナー』 2007年10月20日

初めてのセミナー。ドキドキ。

堀口さんと初対面だけど、初対面の感じがしない。

ブログで堀口さんの顔写真を、見ていたからだ。

セミナーの始まりと終わりには、学校の授業のように

キーン コーン カーン コーン・・・。

堀口さんが、PCに用意していたチャイムが鳴った。

堀口さんの笑い声、みんなの笑い声。集まった方も気さくな人が多く、

楽しい雰囲気がかたい感じもなく進んでいった。

『Horiguchi 忘年会 in 屋形船』 2007年11月30日

堀口さんから、忘年会への招待メールが届いた。

夢や目標がある人達ばかりが集まった忘年会。

堀口さんのコーチの播磨さんもいた。

みんなキラキラしている。

おいしいお料理とみんなの笑い声。

船の外に出たら、夜風が気持ちよかった。

ちょっと寒かったけど。

夜景がキレイで、あ～ 幸せ。

自分がこの場所にいることが、本当に嬉しかった。

『独立して10万円～100万円のビジネスモデルが学べるセミナー』 2008年1月12日

独立願望のある私は独立セミナーにも興味があり参加した。

自分の経験が、ビジネスになる。ということが印象に残った。

そして2次会へとつづき・・・。

みんなとのたわいもない会話の中でも、

「これ、本かけるよね!？」とか、「ビジネスになる!」とか、

そんな言葉が次々に飛び交っていた。

私はなんだろう。。。

堀口さんが、自分の強みを知るために自分年表を作ると、強みが浮き彫りになってでてくるとか、言ってたよなあ。

早速、小学生から、現在までの自分年表を作ってみた。

自分がやりたいこと、やってみたいことをノートにザーッと書いてみた。アイデアが色々出てきた。

『シークレットセミナー かないずむ発表会』2008年2月14日

堀口さんから、また招待メールが届いた。バレンタインデー限定30人。バレンタインデーなので、チョコレートを持って行った。堀口さんがメンターと呼ぶ金井さんも来られていた。

この人が金井さんなんだ。

金井さんは、とてもインパクトの強い人だなあと思った。

自分をすごくもっていて、『言いきる』言葉でお話されていた。

皮パンもロックな感じだった。

「今度、カットに行きます！」と約束した。

その後、金井さんの美容室に行き、胸の下まであったロングの髪の毛を金井さんにおまかせで・・・

バッサリ！

前下がりのボブになっちゃった・・・！

久々に切った短い髪は、けっこうお気に入りだった。

堀口さんのセミナーは、シークレットセミナーを最後にしばらく行くことができなかったが、ブログは、毎日チェックをしていた。

それから1年半が過ぎ、この間に結婚、店長昇格・・・。

店長として、うまくいかない日々を抱え、鬱になりかけていた。

寿退社を真剣に考え始めた時に、このまま引き下がって辞めていくのは嫌だ！
寿退社なんだから、華やかに退職していきたい！！

もう自分では、どうしようもない。どうにかして欲しいという、すぎる思いでコーチングを受ける決意をし、90日コーチングを申し込んだ。

号泣のオリエンテーション。

2009年11月8日

オリエンテーションで堀口さんと話していく中で、今まで一人で抱えこんでいた思いが、ピークに達して涙が出てきた。泣きながら話す私を、堀口さんは静かに聞いてくれた。

オリエンテーションでこんなに大泣きする人はいるのかな？こんなに泣いてコーチングして、果たして結果は出るのかと堀口さんも不安ではないかなと自分でも不安に思った。

堀口さんは私に、「元気な真弓さんを知っているから。今は、相当どん底なんだと思う」と言ってくれた。

どこか、ふっと肩の力がぬけたように思えた。

コーチングのテーマは

- ・セールスを上げたい
- ・マネジメントに強くなりたい

そして、1回目のコーチングの日程が決まった。

180度見方を変える。

2009年11月11日 1回目のセッション

最高に絶不調の時だった。
予算に相当縛られていた。

セールスを上げたいと言っている私に堀口さんは、「予算を無視して下さい」と言ったのだ。

私は、相当驚いた。

予算を無視する！?!?

売上げを上げるのに、必死になっているのに、予算を無視！?

予算を無視して、本当に売上げが上がるのか???

今まで、考えたこともなかった。

度肝をぬかれた感じだった。

堀口さんは、相当驚いた私に言った。

「予算は、お客様に関係ない」

確かに・・・

毎日、お客様のために何ができたのかを考えること。

ディスプレイ変えたとか、ディスプレイ作ったとか。

そうなんだ・・・

それでいいんだ。

今日は何ができたか、スタッフに聞く。

できないことは聞かない。

それだけで人は伸びるんだ、と。

王監督と堀口さんの店長時代の話をしてくれた。

監督の仕事は、気づかせ屋だ。いいところを見つけてあげる。

そこを伸ばしていく。そのほうがうまくいったのだと。

今までと 180 度逆の発想に転換する。

私は、スタッフのできていないところを重点に伸ばそうとしていた。

うまくいっていない時は、間逆な面をみるのだと学んだ。

私は、堀口さんに「褒めるのと、認めるの違いはなんですか？」と聞いた。

・褒めるは、結果。

・認めるは、ねぎらい。行動を承認すること。

よくやってくれている。やったことを褒める。挑戦したことに意味があるのだと。

「スタッフに仕事を振って下さい。ありがたいと言えるきっかけになるから」
そんなこと、考えてスタッフに仕事振ったことないなあ。

堀口さんの口から出る言葉、一言一言が新鮮だった。
よし！さっそく明日から試してみるぞ！

.....
11月20日

堀口さんへ

こんにちは。報告です！

11日にコーチングを受けたその後ですが、次の日から、堀口さんに言って頂いたことだけ意識して、動いてみました。私自身のモチベーションは上がりず、予算も無視しきれない感じがありました。

13日ただただ、お客様のためにできることを実行して、スタッフのモチベーションを上げて、半休だったので、私は帰りましたが、スタッフがお店の予算を達成していました。

14日売上も悪く、私のモチベーションも上がりず、上手くいかない状態でしたが、スタッフの変化が現れました。スタッフのモチベーションは高く、売上が悪くても充実したと言っていました。

15日予算達成まで、あと一歩でしたが、予算は無視を意識して、楽しめました。

16日から20日、今日まで、予算は無視して、お客様にできることを考え、スタッフにねぎらいの言葉をかけつづけている今、不思議と毎日、予算達成していて、充実した日を過ごしています。スタッフに数字の事を言わなくても、勝手にやる気満々で、数字を追っています。スタッフの変化もそうですが、お客様も、毎日、とても良い客層に変わり、人通りや入店が少なくても、単価の高い商品が動いたり、決定率が良くて日々、予算を達成しています。不思議ですね。
今日も、14時の時点で今日の予算をクリアしてしまいました。

これからも、予算予算と思わずに、お客様にできることを考えて、スタッフにはねぎらいの言葉をかけつづけていきたいと思います。
ありがとうございます。また、報告します。

藤堂真弓
.....

プレセールのDM戦略

2009年11月25日 コーチング2回目

プレセールのDM戦略について話した。

「お客様に、お店の秘密情報教えちゃいましょう」
堀口さんと戦略を練るのは、おもしろい。

いいの？それ？
っていうことでも、堀口さんに言わせれば、

「いいんです」

お客さんに得して欲しいから。
自分が、お客さんだったら、教えてもらえたら、嬉しいもん。
確かに！

堀口さんの言うことは、いつもシンプル。
うんうんと聞きながら、「それ、そのまま書きましょう」って。
ええええええ！！
ってこと、よくある。
シンプルですごく、素直な感じ。
ぜんぜん、変にひねってない。
だから、お客様に伝わるんだ。と思った。
堀口さんの目線はいつも、お客様目線。
私は店側の目線でしか見てなかったのだと、堀口さんと戦略を練っていると気づく。

そっか、そういうことか。

.....
12月1日

堀口さんへ
こんにちは。

11月、久しぶりに月間予算達成しました！

120%まではいかなかったものの

スタッフ全員の集中ラスト3日間で、日割予算達成プラス、落とし分をとり、

100%に到達することができました！

ありがとうございます！

12月の予算、20万上げられました(≧▽≦)

今月も今の調子を崩さず頑張ります！

藤堂真弓

.....

2009年12月9日 コーチング3回目

プレセールDMのコメント戦略を練った。

今まで、上顧客にしかしていなかったDMを名簿を頂いているメンバー全員へ出すこと。

20代~30代、40代からのお客様に分けて、メッセージを考え、伝わるDM内容にすること。20代~30代と40代でカラーペンも分ける発想も思いついた。

結果は成功！

戻り率が上がり、大きく売上げを伸ばすことができたのだ。

福袋戦略

2009年12月21日 コーチング4回目

ずっとワクワクしっぱなしだった。

妄想しまくり！

堀口さんが、「今思いついちゃったんだけど！」と笑って話し始める。

「顧客さんに、福袋の中身教えていいんじゃないの？『これ入れとくから！』って。

これ、何人かいけるでしょ！インサイダー取引もありでしょ」

「福袋にまでおまけをつけちゃうとか！」

「予約殺到で、福袋売る前に、売り切れちゃいました！ってなったりして」って。(笑)

堀口さんの発想で言い放つ言葉は、軽い感じでぶっ飛んでておもしろい。
これ、おもしろくない！？って、どんどん妄想で戦略が出来上がっていった。
堀口さんの「いけますよ！」って言葉が出た時は、いつも結果は大成功となっていた。

次の日から、戦略準備に取り掛かり、フランスに留学していたスタッフには、
フランスで培った感性を出して、安っぽくなく、エレガントに見えるセール POP と
福袋予約販売チラシを PC で作ってもらった。

私は、休みの日に渋谷の手芸屋さんに2時間居座り、手芸屋さんのスタッフさんと
簡単かつ、かわいい、ダサくないチャーム作りを考えた。
これだ！と思った商品を大量に買い込んだ。

こんな、親切でナイスアドバイスをしてくれる手芸屋さんはあるのかと、
本当に感謝しながら店を後にした。

手芸屋さんが好きになりそうだ。
はまりそう。。とても楽しい時間だった。
お店でも、毎日スタッフと妄想が止まらず、爆笑していた。
こんなに、ワクワクしてたら、実現しそうだね。
っていうか、実現するよ。
だって、リアルだもん。
毎日、楽しく準備で忙しい日々を送った。
チャームを作るにあたって、引き寄せも起こしていた。

コーチング次の日に、チャームの元となるものを探していた時に、店の近所で見つけた、
『パーツ閉店セール！』ラッキー♪♪

携帯ストラップのパーツがあればいいなと店員さんにきいたら、売り物はないけど
よかったら、あげますよと、100個くらい無料でもらった。

後日、チャームにつけるパーツを買いに、また先日のお店へ。
チャームを入れる透明袋を見つけた。
「これ、いいですね！」って言ったら、「あげますよ！」って
またまた100枚ほど束でくれた。

本気になるとう協力者が現れるとはこのことなのか！？ 本当にありがたかった。

スタッフもセール準備でタイトな時間の中、チャームに対して妥協はできないと、フィッティングにこもり、リボンの結び目を一つ一つ手縫いしてくれていた。本当に完成度の高い携帯ストラップが完成した。福袋予約販売チラシも、イメージ通りにできた。

福袋事前予約15個！

年末に近づくと共に、レジの中は、福袋の事前予約のお金が貯まっていった。お店の電話にも『福袋を予約したい』と電話があり、スタッフと笑いが止まらなかった。

イメージ通りやん！

イメージにすっぽりはまった現実が、セール初日を不安から楽しみに変えていた。お店に届いた福袋は50個。営業からは、売れないお店は、売れるお店に福袋を回すから。と言われていた。

絶対、もらってやる！

むしろ、完売しちゃったので、走って持ってきてもらおう！と思っていた。

セール初日

2010年1月1日 元旦

いらっしやいませー。

「5万円相当の福袋が1万円となっております！」

「人気の福袋、数に限りがございます！」

スタッフ全員で声を出した。

みんなで作ったチャーム、ゴールドのリボンをつけて、ゴールドのサテン生地の上に並べられた福袋。チャームがかわいいと笑顔で言ってくれるお客様もいて、みるみるうちに、福袋が売れてなくなっていった。

PM3時 残り5個！ すぐに、営業に電話した。

「お疲れ様です。福袋がもうすぐなくなりそうです！ 足りません！ 今日、館に福袋のみの販売と言われていますが、セール商品売ってもいいですか？」 営業は驚いた声で、「そうか！ すごいな。セールやっていいぞ！」

2日から、セールの予定だったので店頭商品は定価のままだった。 すぐに、店頭をセールに変え、接客につき、商品は売れていった。

セール初日、大成功！！

予算+50万。

スタッフ全員で喜んだ。

1月3日

やっとお店に届いた追加の福袋は、20個。

しかも、中途半端な14:30。

3日にこんな時間から、売れるのか？

ちょっと、不安になった。

すかさず、完売してやる！ と沸々思いながら

手早くお店にワゴンを置き、福袋を並べ、売る体制に入った。

準備の途中で1個売れ、また1個と売れていった。

これは、完売できるぞ！

まだ、いけるんだ！

いらっしやいませー。

人気の福袋、追加しましたー！

瞬く間に、追加の20個も完売！

このブランドに入って3年。

セールの日には福袋が完売した経験は1度もなかったのだ。

福袋がこんなに簡単に売れていった感覚は初めてだった。

毎年、苦戦しながら、必死に売るイメージの方が強かった。

買う側の心理を読んだ戦略は見事にはまり、

簡単に売れてしまうほどお客様の心を掴んだのだった。

寿退社の花道。

2010年1月27日 コーチング6回目

「申し訳ございません」

コーチング最後の日に時間を守らないなんて。

2回もやってしまうなんて、偶然か必然か。

自分でも、本当に信じられなかった。

「寝てましたか？もしや」

「寝てました。すいませんでした。ありえないですね」

「よかったです。無事で。それほど、お疲れなんでしょうね」

堀口さんは、笑いながら言った。

心配と笑えちゃうくらい心に余裕があるなんて、寛大な人だと思った。

退職後、何をするかの話になった。

「やりたいことは、インテリアコーディネーターとか、アロマとか・・・
本当はそういうこと好きなんです」というと、

「そっか。手に職つけるために勉強するってことか」って。

即返しだった。

今の話を聞いて、そこに線がつながるのは、私なら相当月日がかかったと思う。

発想と閃きの違いで、人はどれだけ遠回りをしているのだろうか。

アロマを勉強して個人事業主、ファッションコンサル。テンション上げ上げになった。

堀口さんは「やってみたらいいんじゃない」って、さらっと言うてくる。

さらっとした言い方が、難しさを消して、できそうな気にしてくれる。

堀口さんと話していると理想がイメージになってリアルになっていく。

本当にあっという間の90日だった。

最後のコーチングが、今後の私の矛先をイメージさせた。

90日前の大粒の涙を流した自分では、考えられなかった。

コーチングを受け始めた月から、3ヶ月間、毎月予算達成。

そして今、好きを仕事にするということ、考え始めている。

もっと早く受ければよかったと思った。

コーチングを受けると、無駄のないエネルギーの使い方をしているよう。

スピードが加速するのも当然なのだろう。少しの勇気が、自分を進化させた。

イメージ通りの寿退社の花道を作れた！