

Radixの会総会1部講演録

『みんなの力で夢の実現を』

らでいっしゅぼーや(株)代表取締役 緒形 大助

Radix



Radix

■大切な「1本の軸」

着任してから2年の間に多くの産地・メーカーの皆様とお会いさせていただきました。お会いするたび深く胸に刻まれ続けていた思いがあります。それはらでいっしゅぼーやという流通事業者と、そこに物を供給していただく産地生産者・メーカーの皆様が1本の軸で確実に結ばれているということの実感、そして結ばれているということの重要さでした。

僕も一般企業で仕事をしていたことが長かったのですが、必ずお取引様と、それと社員がいます。大体それぞれと話をすると、あまり仲がよくないのが普通なのです。ところがこのらでいっしゅぼーやでは、本当の中心にある軸の部分では結ばれているなどという実感がありました。これはすごく重要なことだと思います。

この「軸」とは、本当の意味で、作り手側とそれをお届けする流通側がお客様の立場に立っているかどうか、お客様のために、ということを考えて物を作っているか、そして物を届けているか、ということだと思います。いわゆる顧客第一主義とか、顧客満足主義という横断幕を高く掲げている会社はどこでもいっぱいありますが、それは実体を伴わないところが、実のところ本当は多いのです。

それが社内のみならずお取引様も含めてお客様を中心に据え、本当にその方たちの立場に立って、本当にその方たちのためになるのは何なのだろうということを考えながら、お取引の関係が成立していると思われたのです。

これは本当に素晴らしいことだと。そして、大事にしていかなければいけないと、皆様たちとお会いするたびに胸に刻み込まれていきました。

■お客様の信頼を勝ち取る

らでいっしゅぼーやで中期経営計画、3年間の計

画を立てております。その中で、「我々らでいっしゅぼーやは健康で豊かな生活を支える流通のブランドとして圧倒的な支持を得る」ということを明確に1つの経営方針として謳っています。

Radixの会、それかららでいっしゅぼーやというのは、ここ数年大変すばらしい取り組みをしてきたと思います。それは今後とも続けていきますが、これらの活動のすべては、経済的な成長を裏付けるものでなくてはならない。その成長なしには産業としての確立も市場への定着もないと考えています。それは様々な取り組みの成果を、商品、サービスといった実体のある経済行為としてお客様に提供し、信頼を勝ち得るということです。

お客様が真に求めるもの、それは「信頼して購入することができる商品やサービス」です。そしてこの信頼をお客様から勝ち取った者だけが圧倒的な支持を得ることができます。

■信頼関係は人間関係

その信頼関係は、どうやって勝ち取れるのでしょうか。人間関係に置き換えるとまず、知らない人と出会い、その人との信頼関係を深めていくプロセスは、どのようになるのでしょうか。おおよそ3つのプロセスになるのではないのでしょうか？

まず会ったときに、信頼が置けそうだなとか、長く付き合えそうだなとか、それは印象であったり、一緒に食事をしたりとか、そういうことですよ。それで何となくいいやつかなというふうに思うことが、まず1番目にくると思います。

次にその方がどういう人かということが、いろんな人から、あいつはこういうやつだよ、こういう仕事をしているよ、昔あいつに助けてもらったことがあるよ、こういう性格だ、というような情報が入ってきます。それでおれの考え、第一印象は間違っていなかったということによって、こいつはひょっとすると信頼すべきやつじゃないかなと、確信を持ちます。

次ページへ続く➡