

「できる地域店店主」の スケジュール管理法



倉田豊治(くらた・とよじ) (株)サンユウ専務取締役。オリックスに4年、日本興亜損保に10年間営業マンとして勤務後、99年サンユウ創業。当初は本当に売れない日々連続で、2月の2Cの中寒さで死にそうになったり、カードローン地獄も経験する。オール電化普及で次第に売れはじめ三菱電機・東芝などの関東地区販売実績で度々第1位を獲得。最近では文化放送・ニッポン放送などのマスコミにも出演。昨年はFMで毎週火曜日にビジネス番組も持つ。日経ホームビルダーなどの取材も受ける。現在、自身の経験を元に「いくつかのルールを守るだけで凡人でも短期間でダントツの成果を上げる営業ノウハウ」をテーマにビジネス塾を主催講演中。

緊急と重要、どちらを優先しますか

皆さんは日々の仕事のスケジュール管理をどのようにしているでしょうか。私が実際に地域店さんを訪問して感じるのは、仕事の優先順位が付けられていないことです。

店の経営にとって重要なことと、今すぐしなければならない緊急なことの優先順位が、自分自身の中で繰り引きされていないからでしょうか、いつも仕事に振り回されているように感じます。

自分では一生懸命動いているつもりでも、月末に締めてみるとちっとも儲かってない。こんな経験はありませんか。失礼な言い方かもしれませんが、これでは会社は大きくなりません。

そこで私がいつも投げかけているのが、緊急の仕事と重要な仕事の、あなたはどちらを優先しますかという質問です。

まずは、図のように仕事の内容を緊急性と重要性から4分類します。横軸に「緊急」と「緊急ではない」、縦軸に「重要」と「重要ではない」と分けるのです。

この中で誰でもすぐに分かるのは、緊急でも重要でもない仕事ですね。こんな仕事は、する必要がありません。

また、緊急で重要な仕事は真っ先にしなければいけないこと。これも誰でも分かりますね。例えば、上得意客から「水が漏れているからすぐに来てくれ」といった電話。これは緊急で重要な仕事ですね。

問題は「緊急だけど重要ではない仕事」と

「緊急ではないけど重要な仕事」です。あなたはどちらを優先しますか。繰り返します。緊急性があるけど重要ではない仕事と、重要性があるけど緊急ではない仕事のどちらを優先するかです。

多くの方は迷いながらも「緊急だけど重要ではない仕事」を優先しようとしています。それは、緊急だからです。

しかし答えは「緊急ではないけど重要な仕事」を優先するべきなのです。「緊急だけど重要ではない仕事」を優先すると儲からないのです。

重要な仕事を定義付ける

地域店では毎日いろんな仕事が発生します。来店客の対応、お客からの電話、仕入先からの納品、DMの作成、チラシの配布、記念品の企画、商品発注などなど、数え上げると切りがありません。

しかし、どの仕事も緊急であるように見えて、実は「今日どうしてもそれをやらなければいけないか」と言われれば、そうでもない仕事は結構あるものです。

重要な仕事と、緊急の仕事の定義は、それぞれの店主の経営理念や方針によって変わるので、それは各自で決めるべきことで、ここで議論すべきことではありません。

ここで考えたいのは、重要な仕事は何であるのかを自分自身で定義して、その仕事を最優先に取り組むことです。私だったら店の売り上げや粗利アップ、お客を増やすこと、お客

●図 仕事内容を緊急性と重要性で分類

	緊急	緊急ではない	
重要	◎	○	◎ 緊急で重要な仕事 ○ 緊急だが重要ではない仕事
重要ではない	○	×	○ 緊急ではないが重要な仕事 × 緊急でも重要でもない仕事

をフォローすることなどを重要な仕事として、緊急の仕事よりも最優先させます。

スケジュールは余裕を持って組む

では具体的にどのようにスケジュールを管理すればいいのでしょうか。多くの地域店さんは水曜日が休みなので、木曜日からスタートした1週間単位で考えます。

最低でも前週の月曜日から火曜日には、翌週の木曜日から火曜日までのスケジュールを記入しておきます。このときに、重要な仕事から埋めていくのです。ただし、ぴっちりに入れずに、わざと余裕を持たせて組むのがコツです。スカスカはダメですが、例えば、9時から18時までの間で重要な仕事を余裕を持って組んでいきます。こうすることで、重要な仕事の間の空いた時間に、「緊急だけど重要ではない」仕事に対応できるようになります。

「この商品の使い方が分からないからすぐに来てくれ」。このようなコールは、緊急ではありませんが重要な仕事です。このような仕事を重要な仕事の間に埋めていくのです。

例えば、お客さんの家で太陽光発電やオール電化の提案をしている最中に、ほかのお客さんから上記のような緊急の電話が掛かってきたとします。

そのときに「ごめんなさい、お客さま。今日は5時まで用事があるので、夕方6時前には行けると思うんですがいかがですか?」と言って、



▲9月21日の「オール電化&太陽光ビジネス塾」無料体験会の様子

「だめ、今すぐに来て」というお客は少ないでしょう。

一方で「今週これはする」と決めた重要な仕事は必ず実行してください。絶対に曲げない、ずらさないことです。チラシを1,000枚まくとか、この日はお客さんの家でこのような話をするという重要な仕事は、絶対にずらさないことが大切です。

これができないとどうなるか。コール対応に振り回されて、重要な商談を後回しにすると本末転倒な行動をしてしまうのです。そして本人は仕事の重要性に気付いていないので、冒頭の「働いたなあ。だけちっとも儲かってないなあ」という結果になるのです。

「オール電化&太陽光ビジネス塾」でも、店の売り上げをアップするためのいくつかの方法をお教えしますが、これらの課題にトライすることは重要な仕事です。今、あなたにとって一番重要である、売り上げや粗利、お客を増やすことにつながる活動なのでから。