

夫婦そろって超現場主義

照れ屋の夫・宗次徳二（現番番屋創業者特別顧問）と、明るくリーダーシップもある妻・直美（現会長）。国内最大のカレー専門店チェーン「CoCo壱番屋」を育てた夫婦が、成功の秘密を明かす。

「お客様から『お水ください』と言われたら私の負け（お客様に言われる前にサービスする）。直美は背中にあるかのような鉄壁の目配り、気配りで、壱番屋の接客の基礎を築いた。1000店を超える会社の会長となった今も、スタッフと同じ制服を着て実際にお客様の前で自分でやってみせて、接客の極意を教え込んでいる。

妻に輪をかけて現場主義を徹底したのが、徳二だ。社長時代は社員優先で1人の友人も作らず、早



『日本一の超人経営者』
著者：宗次徳二
出版社：ダイヤモンド社
価格：1575円（税込み）

朝から深夜まで店舗を回り続けた車には、「マイほうき」「マイちり取り」を常備。店舗巡回のとき、気になったところを掃除するためだ。移動中も、営業所会議や各店の朝礼を録音したテープを聴いた。

「経営者はハードワークができなければ、成功はおぼつかない。ましてや、労働法にしがらみがない経営者の特権なのだから、ハードワークをしないと損」。正月も例年、社長室で除夜の鐘を聞きながらその年の目標を紙に大きく書き、その足で24時間営業の近くの店でカレーを食べる新年を迎えたほど。

自称「日本の働き者社長」。こんなに働けば結果が伴わないわけがない。この本を読めば、そう納得できるはずだ。

（敬称略）



『電話サポートやめたら、みんな幸せになれた!』

著者：横山 正
出版社：明日香出版社
価格：1575円（税込み）

電話サポートは必要か

電話サポートを廃止したIT関連企業の社長が語る顛末記。顧客からの苦情や問い合わせの電話に対応する社員2人がうつ病にかかり、「社員が病気になる仕事など真のサービスとはいえない」と一念発起。メールによる回答、ホームページ上の「よくある質問」の充実などで、電話応対中止を決行。顧客、社員、企業の3者が満足する新たなモデルを考える。



『1年で駅弁売上を5000万アップさせたパート主婦が明かす奇跡のサービス』

著者：三浦由紀江
出版社：ダイヤモンド社
価格：1500円（税込み）

年齢・経験より意欲

著者は、44歳で駅弁販売のパートを始め、53歳で年商10億円、従業員約90人を抱える営業所の所長に抜擢されたカリスマ販売員。「お客様が商品棚のどのあたりを見ているか観察する」などの接客テクニックから、「『やりなさい』ではなく、『できないので助けてください』と言う」といったチーム作りまで、経営のヒント満載の一冊だ。



『フリー』

著者：クリス・アンダーソン
出版社：日本放送出版協会
価格：1890円（税込み）

無料化成功の法則

フリーとは「無料」で商品やサービスを提供すること。カミソリを無料配布することで替え刃を売ったジレット、無料サービスを駆使したビジネスモデルで世界企業となったグーグル——。「遅かれ早かれ、すべての会社がフリーを利用する方法やフリーと競い合う方法を探さざるを得なくなる」と著者は主張。成功事例を紹介しながら、そのための策を示す。