

塾長の独り言 NO90 H19.12.12

新規開業はサービス満点だよ！」

～～お医者さんも変わったな！～～

今日は、一日仕事がなかったので、お医者さん廻りをしてきました。

まず、駅前の映画館のビルに新しく出来た「緑が丘クリニック」。

ここは糖尿病専門医だということだから、行ってみました。

今までの総合病院のセントマリア病院では、朝9時に採血から診察して薬をもらうまで、ほぼ午前中かかります。

サービスはいいんだが・・・老人たちがいつもいっぱい、時間がかかるのですね。

今回は、インフルエンザの予防接種も兼ねて、偵察のつもりでした。

でも、新しく出来たクリニックは凄いですね。

設備は新品だし、サービスが違いますね。

海洋深層水のペットボトルのお水も「タダ」でもらえました。

ラッキー、ウフ。

又、若いお医者さんも懇切丁寧にいろいろと詳しく説明してくれます。

これも、空いているからもあるでしょうが。

そして気分よく、薬をもらいに駅前にある「福太郎」というドラッグストアへ。

処方箋の受付へ。

すると、2時まで薬剤師さんが昼食タイムで……

休憩だと

???? ……

あれ、なんかオカシイナ？

薬局、そして薬剤師の立場に立つと、昼食の休憩時間は理解できるが……

顧客の立場で考えると、本当に受付時間を休憩していいのかな？

今まではそれが常識、当たり前だったのかしれませんね。

しかし、ビジネスには競争相手がいるのですね。

すぐ隣にも処方箋薬局もあり、顧客の視点から考えると、疑問を感じます。

ビジネスはスポーツと違い、「ルール」がないのです！

「ルール」つまりは、過去と業界の常識・固定観念・今までのこと

今までの「ルール」を破壊・破ったものが、ビジネスでは勝者になるのですね。

<コメント>

新規の開業は、どこで差を付けるのか？

いろいろ考えると、価格や設備には限界があるから、差を付けるのはサービスしかないのですね。

では、何をピンに差を付けることを考えればいいのか？

「密着軸」・・・顧客の「自分をよくし、自分だけのニーズを知る」ようになるしかないのですね。

もし、自分がお客の立場だったら・・・どうなのか？

そんな視点で世の中をベンチマーク(観察)しているとピンがあります。