

批判を乗り越えるには 「大義」が必要

月に新規利用者が20名を超える
人気デイケアサービスがやっていること

新しい売り方には必ず批判が付きまとう。「それは危ないんじゃないか」「クレームになるかも」と、周囲はリスクを指摘して、できるだけ大事にならないように事を進めようとするだろう。

しかし、周囲の批判を回避した売り方から、顧客に支持される新商品やサービスが生まれることはない。例えば、観光施設がアスレチックマシンを新設しようとする場合、クレームや危険性ばかり考えて施設を造れば、どこにでもある平凡なアスレチック施設で終わってしまうだろう。

新商品のパッケージも、「売れなかつたらどうしよう」「これは顧客に受け入れられないのでは」と、お客さんからの批判ばかりを考えていたら、平凡でつまらないデジタルの商品になってしまい、他の商品に埋もれて売れなくなってしまう。

とりわけ近頃は顧客のクレームやネットでの評判を過剰に意識するせいか、批判を回避する戦略ばかりに舵をとってしまう企業が多いように思う。

特に批判に過敏に反応してしまうのは売上が低迷している企業に多い。成功よりも失敗のイメージのほうを強く持ってしまう、無難なもの、平凡なものに着地しやすくなってしまふところがある。そうなる、誰にも見向きもされない無個性の商品を作り上げることになり、売れない悪循環が繰り返されることになる。

これから紹介するのは、周囲から批判されながらも、理想を追い求めて成功したデイケアサービス事業の成功事例である。

* *

熊本市東区にあるデイケアサービス「ホコル健軍」。施設の玄関にはレトロなバイクが展示されておりアパレルの店舗のような雰囲気がある。最新のトレーニング機器を取り揃えており、お洒落なカフェもある。とても高齢者が通う施設には見えない。

「みなさん身体が思うように動かせなくなつて、気持ちが悪くなつています。そんな状況で『病気を治す』『健康を取り戻す』というイメージの施設ばかりでは気持ちは前向きになりません。そうならないためにも若々しいデザインの施設が必要だと思いました」

理学療法士の資格を持つ國中優治社長が顧客目線で作った施設が、この「ホコル健軍」で



ホコル健軍の室内は若者向けのカフェのような雰囲気を感じる。
 国中優治社長の大義があったからこそ、
 周囲の批判を乗り越え理想のダイケアサービスが実現した

ある。しかし、施設を建てたとき、周囲の意見は厳しかったという。「段差があつていいのか」「でっぱりが危ない」など、施設のデザインやコンセプトにこだわればこだわるほど、様々な批判や意見を受けた。

「でも、リスクを回避すると平凡な施設になってしまいます。だからそのリスクは本当に危険なものなのか、それとも日常生活でその危険に慣れていくことができるのか、一つひとつ検証しながら、理想的なデザインに作り上げていきました」

その甲斐あつて、ホコルは熊本と福岡の3施設に広がり、1

事業所当たりの新規利用者は20名を超える人気施設となっている。

* * *

ホコルの事例から学ぶべきポイントは、周囲の批判を乗り越えるためにはビジネスに対する「大義」を持たなくてはならないという点である。ホコル健軍の国中優治社長の場合、ダイケアサービスを訪れる高齢者は、明るく前向きな気持ちになってほしいという大義があったからこそ、数々のリスクを徹底的に検証し、理想通りのダイケアサービスを作り上げた。

もし、これが「お金儲けのために、ダイケアサービスを手掛けた」「たまたまその業界で働いていたから、ダイケアサービスを始めた」というような、弱い大義であれば、きっと小さな批判を受けただけで「では止めましょう」と、楽な道に逃げていたはずである。

ビジネスには困難を乗り越えるための「大義」が必要である。「どんな困難も乗り越え、ビジネスを成功させるんだ」という強い思いがなければ、少ない予算、少ない人材、少ない時間で大企業と互角に渡り合うことはできない。

「日本一の和食レストランを作りたい」「花嫁が感動するジュエリーショップを運営したい」。大義が大きければ大きいほど、大きな困難を乗り越えることができる。どんなに周囲から批判されようとも、大義さえあれば困難に真正面からぶつかり、乗り越えることができる。

「大義」のないビジネスには、苦難を乗り越えるだけの思いがないから、妥協してしまう。

例えば商品のデザイナーが高い見積もりを出してきた場合、大義がなければ、すぐに「やめましょう」という話になってしまう。

しかし、このデザイナーにデザインをお願いしなければ、その商品の意味はないと思えるほどの強い大義があれば、上司を説得したり、お金をかき集めたりして、意地でもそのデザイナーに仕事を依頼しようとするはずである。

このように大義さえあれば、どんな困難にも立ち向かうことができる。その結果オンリーワンの商品やサービスを生むことができるのである。

みなさんは商売を行う上で、「大義」を持っているだろうか。「家族が幸せに暮らせるだけの給料がもらえればいい」「忙しくなればいい」など、仕事に対する大義が小さければ、面倒を避けるようになり、中途半端な商品やサービスを市場に吐き出すことになってしまう。

そうならないためには、戦略やテクニックよりもまず、どんな苦勞でも乗り越えられる、ビジネスの「大義」を打ち立てることが大切なのである。