

C- 付録

SS新時代のクレンリネス (付録)

担当：中澤WEB事務局 正木将人

2018年8月の中澤WEB懇談会で使われた資料です
モラルとクレンリネスをテーマとしておりますので付録とします

お客さまのモラルについて
考えてみましょう

- P1 低モラル空間、高モラル空間
- P2 ゴミ箱を見れば、お客さまのモラルレベルがわかる
- P3 何が違うの？
- P4 信頼関係とは何処に存在するのか？
- P5 セルフとりさわの取り組み
- P6 付録 暫定税率失効 低モラル時代
- P7 燃料パニック モラル向上を感じた頃
- P8 記録的大雪 (1) 高モラル時代
- P9 記録的大雪 (2)

CP

ディスカッション - これからのSS経営 - Part 1 “お客様のモラル”

低 モラル空間の代表

コンビニ



高速道路のSA、PA



高 モラル空間の代表

空港のカードラウンジ



P1

ゴミ箱

を見れば、お客さまのモラルレベルがわかる

コンビニ



高速道路のSA、PA



P2

高

モラル空間

● 空港カードラウンジ

- ⇒ 記名（カードを読んで）入場
- ⇒ 若干の優越感
- ⇒ リピートする（ハウスルールが共有される）
- ⇒ カバンを放置しても盗難の心配がない空間

何が違うの？

低

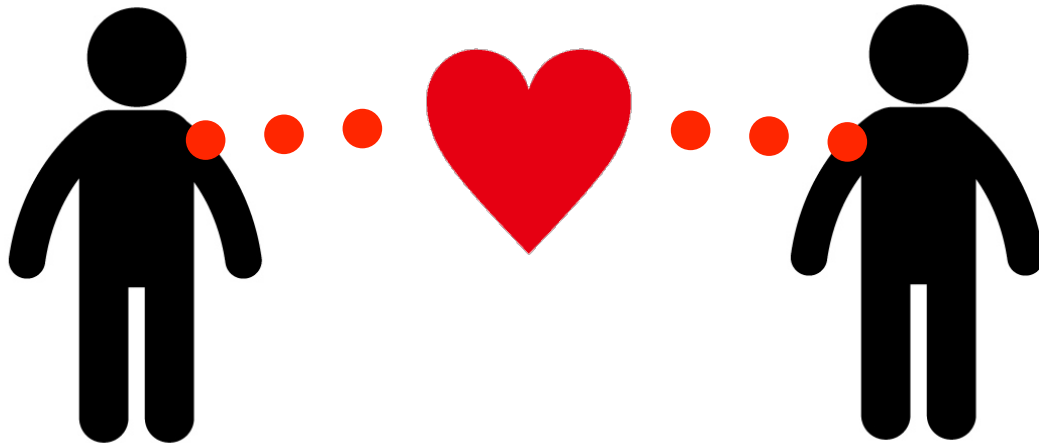
モラル空間

● コンビニ、高速PA・SA

- ⇒ 匿名
- ⇒ 二度とこないかもしれない
- ⇒ やりたい放題

P3

信頼関係とは何処に存在するのか？
一方的な信頼とはあり得るのか？
信頼とは愛情に似ていないだろうか？

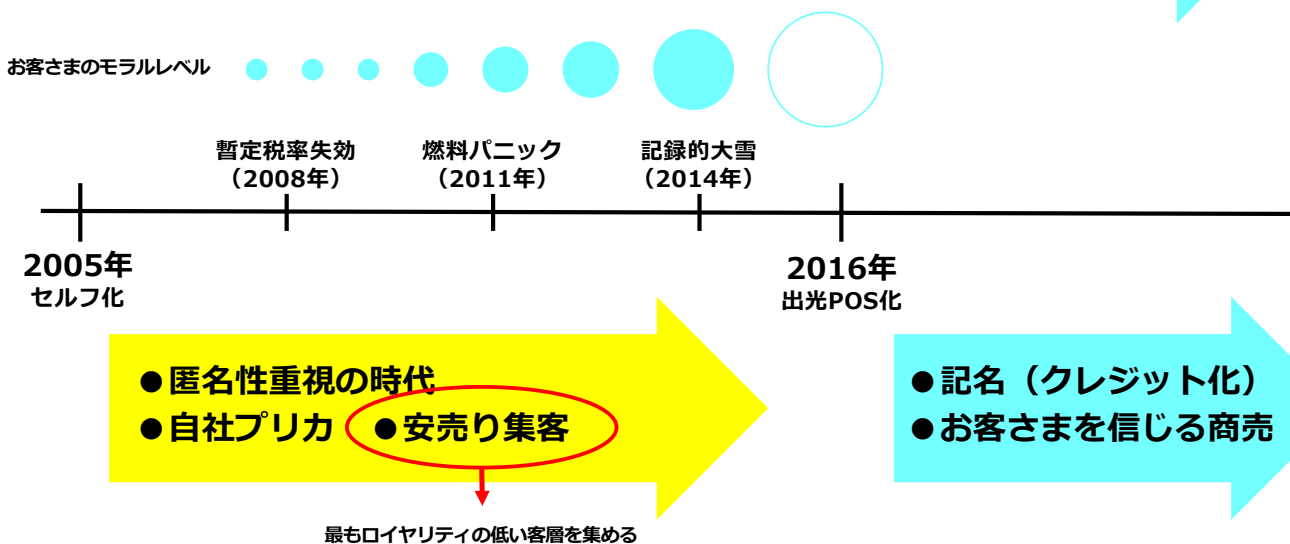


“愛は私にあるのでも相手にあるのでもなく、いわばその間にある” 三木清（人生論ノートより）

もう一度、P2（ゴミ箱）を見てみましょう P4

セルフとりさわの取り組み（山梨県大月市）

お客さまとの繋がりを深める活動（他店には真似できないもの）
メルマガ・LINE（お客さまに有益な情報しか流さない）



暫定税率失効
(2008年)

低モラル時代

こんにちは。セルフとりさわです。会員ID:34342

- 今日午後1時から衆院で再議決が行われます。税率復活は確実な情勢です。

<<<超大型値上り警報>>>

- 5月1日(木)～
ガソリン【+30円】
軽油【+22円】
灯油【+5円】

▼特別なお知らせ▼

- 今日入荷する【最後】の安いガソリンが【明日いっぱい】は持ちそうです。
♪ナイショにしてね♪
- 明日から、お店の表示はすべて新価格に変わりますが、
★5月1日★一日限り給油機は値上り前【4月価格】の設定のままになっています。
- これはお友達にもナイショにしてくださいね♪
- ご来店が殺到するとすぐに売切れちゃいます。
- 今日、最後の【満タン】に来られない場合もあと一日ありますのでご安心くださいね
o(^-^)o

P6

燃料パニック
(2011年)

モラル向上を
感じた頃

こんにちは。セルフとりさわです。会員ID:34342

- 今週末、土曜、日曜の計画停電は【中止】と発表されました。※東電【twitter】情報
《月曜日の営業時間》
- 3月28日(月)【06:00~18:00】
※18:20より計画停電が予定されております。
- ※ピーク時にあたりますので、実施される可能性が高いです。

● 計画停電で生活のリズムが乱れて、みなさん疲労が溜まっています。特に主婦のみなさんは、限られた時間で家事を完了させるプレッシャーと戦っています。この週末は、みなさん少しだけのんびりされてはいかがでしょう。

- 報道番組を消して古い家族写真を見るとか
- 子供の頃遊んだ里山を散歩するとか
- みなさんそれぞれ、被災地への支援にいろいろな形で取り組まれていると思います。

当店でも可能な限りの支援を行っております。

- 震災から二週間。この混乱で疲れ果てたご自身のことも考えるタイミングだと思えます
- 生活リズムをリセット
- エネルギーをチャージ

そして、また被災地のためにできることを一つずつやってみましょう。

お父様方は、奥様へ感謝の言葉をお忘れなく。

P7

記録的大雪
(2014年)

高モラル時代

セルフとりさわメールマガジン

お客様ID: torisawa02339

今日も一日お疲れさまでした。

今現在（19：40）の状況を整理しておきます。

除雪作業が進められていますので、明日の朝には状況に変化があるかもしれません。

【国道20号線】

●除雪がかなり進みました。今も道路幅を拡げる除雪が続いています。

《初狩》⇔《猿橋西側》は大月バイパス経由で、ほぼ2車線が確保されています。

※旧20号線（大月町内）大月駅⇔駒橋は、一本道状態が続いているようです。

《猿橋町中》は除雪幅が拡がりました。ギリギリ2車線確保されています。

《猿橋東側》⇔《烏沢西側》2車線確保されています。宮谷橋の合流ポイントだけ狭いです

《烏沢町中》はギリギリ2車線が確保されていますが、屋根からの落雪が心配です。

《烏沢東側》⇔《梁川西側》ほぼ2車線が確保されています。

《梁川町内》は1.5車線でしたが、今も除雪作業が進められています。少し足止めされるかもしれません。

《梁川東側》⇔《上野原》ほぼ2車線が確保されているとのこと。

P8

記録的大雪
つづき

【歩道】

ほぼ全域で歩道が雪に埋まっています。歩行者へのご配慮をお願いします… などと言う必要もないくらい、ドライバーのみなさまは歩行者優先で一時停止・徐行されています。

【自衛隊さん】

今朝、除雪部隊さんをお見送りしました。

司令官さんが、わざわざ立ち寄られて「ありがとう」のお言葉。

感謝をしなくてはならないのはこちらの方です。

当店周辺で作業されていた除雪部隊さんは、これからもっと山深いエリア入るそうです。

積雪2メートル以上ですって(>_<)

【一本裏道】

まだまだ大量の雪が残っています。雪との戦いは当分続きそうです。

頑張りましょう(^o^)/

今日も9時で閉店とさせていただきます。

灯油をお待ちのお客様、大変申し訳ありません。

明日、ローリーが到着しましたら、すぐに連絡させていただきます

m(_ _)m

P9