

©ラップ東京では、皆様のお役に立てるような様々な内容のコラムを発信しています。 バックナンバーは www.raptokyo.co.jp から

「ABZの法則」

先日、弊社のホームページからお問い合わせをいただいた新規のお客様と打ち合わせをしたときのことです。新規のお客様には、私たちが必ずお聞きしている質問があります。それは、「なぜ当社にお問い合わせいただいたのですか？」というものです。お客様によって、その理由は様々でいろいろな答えがありますが、先日のお客様の答えは、うれしい気持ちにさせてくれました。

そのお客様は、いつも仕事で通る道沿いにある会社(自動車修理工場)に、なんとなく目が留まっていたそうです。そして、当社の実績紹介を見ていた際に、その会社のホームページが掲載されており、弊社が手がけたものであることを知ったとのことでした。また、その方の子さんが通っていた幼稚園のホームページも、弊社が制作させていただいたものでした。「世間は狭いですね」と笑い合いましたが、こうした偶然が重なってご縁につながるというのは、本当に不思議で面白いものだと感じました。

私は、このような出来事があると、「ABZの法則」を思い出します。あるお客様に対し一生懸命やっていたら、A、Bのお客様からではなく、まったく予想しなかったお客様Zから仕事が来る、つまり思いもよらない形で結果が返ってくる、というものです。

では、なぜ、Zから返ってくるのでしょうか。私なりの解釈ですが、それは「誰かが見ている」、ということだと思っています。

お客様の役に立ちたい、困っていることを解決したい(A、B)、そんな気持ちを持って仕事をしていることが、静かに誰かに伝わって予想してないところからチャンスが生まれる(Z)。現在は、SNSや口コミなどで静かに伝播する、ということが少なくなっているかもしれませんが、気を抜くことなく自分のできることをやっていく、というような姿勢は誰かに伝わっていくと思います。

私の経験では、ごくたまに現れる「ABZの法則」。「ABZの法則」のAやBが誰か? ということには気づきません。また、Zの存在を意図的にコントロールすることもできません。AやBからは仕事にならなかったが、Zという想定をしていないお客様がいた、ということだけです。私の一件はABZの法則が働いた結果なのかはわかりませんが、こんなふうにつながっていくこともあると気づかされました。

お客様とのご縁は、まさに「点と点」です。その点が、ふとした瞬間にどこかでつながり、一本の線になる。一滴一滴注いでいたら、Zという水路になる。いまはネットを通じて一瞬でつながる時代ですが、こうした静かで自然な「縁」の力も、大切にしていきたいと思っています。

ご案内

それほど高性能ではなく、
更新したいページを簡単に
更新できる

簡単更新くん

「つながりたい」を
サポートする

簡単らいんちゃん

【この件に関するお問合せ】
ラップ東京株式会社
TEL:042-349-3535

ラップニュース バックナンバーはホームページからご覧いただけます。

アンケートがありますのでよろしかったら、ご意見をお聞かせください。 <https://www.raptokyo.co.jp/>

