

## 笑顔のサービスが最高のサービス

初夏の候、ますますご健勝の事とお喜び申し上げます。

先日、故松下幸之助の記事でこんな事を読みました。

『本当のサービスというのは、人に喜びを与えるということやないですか。商売のコツはいろいろあるけれど、費用をかけずに多くのサービスをする



専務取締役 吉田治伸

ということは、ひとつのコツですな。そうすれば、物も安く売れますしね。そやから、笑ってサービスするのが一番金もかからず、人に喜びも与えられる。こんなんが一番よろしいな。』

最近では、競争が激しいこともあって、それぞれのお店や会社が工夫を凝らしています。しかし、一番長続きできるサービスは「笑顔、挨拶、報連相、身だしなみ」ではないでしょうか。とりわけ「笑顔」は第一印象の基本です。

同じ千円を払う際でも、笑顔のおまけがついてくるかについてこないかお客様の印象は全く変わってきます。お店屋さんでも、笑顔には人が集ってきます。集ってくれば、商品を買ってくれます。買ってくれば、売上は伸びます。我々、ビルメンテナンス業も同じです。笑顔のサービスこそが、お客様への愛情であり、この仕事が好きだという表現ではないでしょうか。

昨年来、各支店でいろいろな研修が行われています。笑顔の作り方や、明るく見せる化粧の方法、また、実際に2人が対面で自己紹介する時に表情の違いでうまくできたり、できなかつたりというような研修もあったようです。

また、6月には、各現場訪問させていただきたいと思っています。

私もできる限り最高の笑顔で訪問したいと思っています。