

お客様が望まれる事

陽春の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

4月を迎え、また新しい期が始まりますが、この原稿を書く頃は契約更改の真最中で落ちつきません。

「新しい期」の話は来月として、今回は「お客様が望まれる事」で書きます。



代表取締役社長 吉田治伸

先日あるお客様に大変お叱りを受けました。定期清掃での出来事です。クレームが発生したのはワックスがけの内容ではありません。作業終了後です。なんと帰り際に隣家の前にタバコやティッシュをポイ捨てしたそうです。「こんな会社になんて任せていたのか」と当社の評価はがた落ちになりました。

現在、愛知県下1500名の社員の皆さんに無理を言ってマナー研修を行っています。皆さんにお伝えしたい事は評価の大半は本来の仕事ではなく(仕事はできて当たり前)周辺のマナーや挨拶、笑顔、身だしなみ・・・で決まるという事です。前述の仕事にて、もし、隣家の前を丁寧に清掃したら評価はどうかと思いますか。私は支店長時代、お客様を喜ばそうと機動班と相談し、2つの事を行いました。それは「始業前に全員揃ってお客様に挨拶する事」と「近隣や周辺まで掃除してやる事」でした。これは大変お客様に好評でした。しかし一番うれしかったのは、少し余分な事をしただけで褒められた機動班ではなかったでしょうか？

仕事の喜びに「成果」や「成長」というものがあります。

それは、「そんな事やらなくていい」の対極にあると思っています。

皆で楽しい仕事をしたいものです。