

いま我々に求められていること

新緑の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

慌しかった四月も終わりほぼ本年の契約更改作業も終了しました。見直しの逆風の中、いくらかの入替りがありました。ほぼ現状維持は確保できました。これは、ひとえに現場の皆様の努力の結果と心から感謝致します。

期首のご挨拶に各所訪問させていただきました。

ほめられる事を期待して訪問しましたが、意に反して残念なお言葉も少なからず頂戴しました。「作業者に注意をしたら、ゴミ箱を蹴っていった」「他人事(自分で汗を流さない)の責任者(担当者)のクレーム」「ニコリともしない受付」・・・お客様の評価は大変厳しくなっています。何も仕事に対する基準を持たず、採用した人間の人柄次第のサービスを行う会社は、確実に淘汰されていくでしょう。

いくつかのお客様を訪問して、2つの事を思いました。

1つは、「笑顔」「挨拶」「報連相」「身だしなみ」というマナー面の重要性です。実に多くのお客様が「元気」「はつらつ」「明るい」を第一に期待しているようです。これはまたオーナー様自身の会社でも運動されている事が多いようで、委託業者である我々ができていると非常に助かるとの事です。

2つめは、専門業者としての提案能力です。以前は、お客様が決めた仕様のもとで、言われた通り仕事をする事が我々の仕事でした。今は違います。専門業者としての提案能力を問われる事が多くなってきました。病院における感染対策、安全対策、大規模施設における美観、安全の維持、一般ビルでは安価に維持する方法、また全般通じた省エネ等いくつかの事が求められており、自ら改革する能力や契約料金を下げていく能力が必要になってきました。

いずれにしましても無限にひろがる可能性のある当業界で本年度もまた、皆様とタッグを組んで頑張りたいと思います。

よろしく申し上げます。



専務取締役 吉田治伸