

## あなたの「当たり前」ずれていませんか？

新涼の候、ますますご健勝の事とお喜び申し上げます。

今月のお題は、あなたの「当たり前」ずれていませんか？でいきます。

先日、ある本を読んでいたら、こんな一節がありました。研修で女性社員と営業部長が外回りをした時の話です。

その訪問の時には運悪く(?)クレームにあたってしまい  
専務取締役 吉田治伸  
ました。さんざんクレーム話を聞かされて、女性社員は大変なショックを受けました。「うちの会社って、こんなにひどいやり方をしていたんだ。」と。

ところが、訪問先を出た瞬間にもっと激しいショックを受けることになりました。同行した部長さんが客先を出た瞬間に「お客さんなんていつもあんなものなんだ。気にせずに頭を下げておくのも仕事のうちなんだよ。」

部長は、むしろ女性社員を慰めるつもりだったのかもしれませんが。ところが女性社員からすれば「そんな姿勢だから、今日みたいなクレームが頻繁に起きるのよ」...

日常的にお客様にお会いしている部長はいつの間にか「当たり前」がずれていたんです。

私たちが行っているサービスは形のないものです。だからこそ、個々の「当たり前」が大きな評価の要素になります。

一度いろいろな人の「当たり前」を観察してみませんか。

そして、自分の「当たり前」も...

きびしい暑さが続きますが、健康にはご留意されますようお願いいたします。

