

笑顔と挨拶と報・連・相

専務取締役 吉田治伸

新緑の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

契約更新もほぼ終わり、ほとんどの契約は更新できました。これも昨年の皆様のサービスが高評価であったおかげと心より敬意を表します。また、今年 1 年よろしく願致します。

昨年、同じタイトルで寄稿しましたが、今年も「**笑顔と挨拶と報・連・相**」の徹底を是非、実行したいと思っています。

原価0円で実行でき、達成することによって他社との差別化が図れるだけでなく、お客様に感動さえしていただける、この運動、もう、かなりできている事業所もあります。先日も、あるお客様に「おたくの会社の清掃の方は元気よく挨拶ができてますねえ。」といわれました。また、ある支店の警備ではホテル並のサービスを目指す、といって口や手で案内するのではなく足を使って案内を心がけているところもあります。また、朝礼をし、全員で接客七大用語の合唱をしている事業所もあります。進んでいるところはどんどん進んでいます。そして、お客様と揺るぎない信頼を勝ち取って戴いています。

「そんなことしたって給料が上がらないし」そんな言葉もよく耳にします。そういう人の多い事業所は来年の契約更新時にはもう仕事が存在しないかもしれません。同業者のアプローチとお客様の仕事への見直しは急激に進んでいます。

お客様を感動させ、褒めていただき、自分の喜びに変えていく。その第一歩であり、一番、簡単で難しいことが「**笑顔と挨拶と報・連・相**」だと思えます。是非、ご協力お願い致します。

皆様のご健勝をこころよりご祈願いたします。