

## 現場の「心」、会社の「心」

さわやかな秋晴れが続き、何をするにも良い季節になってまいりました。

今月より、グループ会社の吉田美装と吉田建物サービスにも社内報が配布される事になりました。以前にも増して、コニックスグループは、同じ経営方針、同じ情報で皆さんと共に、お客様の建物を守っていきたいと思っています。



専務取締役 吉田治伸

よろしく願います。

今回から、初めて読まれる方もいらっしゃいますのでここ数年、呪文のように言い続けている事を再度書きます。「笑顔、挨拶、報連相」です。(場所によっては、「笑顔、挨拶、身だしなみ」という標語で行っているところもありますが。)

以前、あるビルメンテナンス会社がお客様満足調査を行ったら、要望項目の1位は、「値下げ」や「光沢を上げて」ではなく、85%の顧客が「挨拶をして欲しい」だったようです。そうなんです。我々のように、形のないサービスを売物にしている会社にとって、重要な事は、仕上がりや結果だけでなく、過程における空気や雰囲気が大切だったのです。そういった意味で、原価0円で実行でき、達成すれば、他社との差別化を図れるだけでなく、お客様に感動すらしていただける上記の運動は、当社にとって大切な事です。現実、徹底的に行ったら、お客様にほめられ、ほめられたら、うれしくなってしまうやる気になり、ミルミルすばらしい現場になってしまった事業所も少なくありません。

株価も低迷し、世の中は益々不景気に突入しています。もう既に来期の見直しを宣言されているお客様も少なくありません。ただ、いかなる時も我々を守ってくれる拠り所は、現場の「心」と会社の「心」です。そういった「心」を大切にして、仕事をしていきたい。

晩秋の候、あらためて、そう思いました。