

勘違いは厳禁

春寒の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。
万博、式典、叙勲と慌しかった昨年から年があけ 新年を
迎えた今、あらためて頭に浮かぶのは いましめの言葉です。
「悲観的に考え、楽観的に行動する。」は私のモットーですが、
昨今の忙しさからか少し勘違いが目立ってまいりました。



代表取締役社長 吉田治伸

- ・ お客様は逃げない。
- ・ クレームがないから大丈夫。
- ・ 当社は大きな会社である。
- ・ (いいかげんな仕事をして)会社はつぶれない。…

全部うそです。

お客様は質の悪いサービスをしたら逃げます。先日も20年来のお得意様が解約になり、「営業マンも現場もなめてるよ。解約になると思ってないんじゃないの。」と言われました。大変沈痛な思いを致しました。クレームがないから大丈夫ではありません。見て見ぬふりをして悪いサービスを放っておくと知らぬ間に大変な事になります。また、当社はグループでは社員数6000人を超える会社ですが、会社が大きいのではなくお客様が大きいだけです。そして一番重要な事はサービスという形のないものを提供する我々にとって「信頼」というものがなくなったら会社の存在価値はなくなるということです。

ここ数年、社員の皆様のおかげで大変な躍進を勝ち取る事ができました。ただ、環境の変化は私たちに「信頼」という大切なものを忘れるなど常に呼びかけています。

何かを改革しようとする時、私は皆さんに「100の実現する方法」の実行を期待しています。「100のできない理由」や「…(なにもやらずにごまかす)」ことではありません。

また新たな年、共に幸福になっていきましょう。

まだまだ、寒い日が続きますが健康にご留意下さい。