

## 新たな年度を迎えて

陽春の候、ますます御健勝のこととお慶び申し上げます。

4月を迎え、また新しい期が始まりました。記念すべき50周年である昨期は、大変すばらしい成績を残していただき、まことにありがとうございます。万博の場内清掃から始まり、秋には会長が旭日小綬章をいただきました。



代表取締役社長 吉田治伸

さまざまなイベントも無事終了し、期末にはささやかですが祝い金もお渡しできる事になりました。「業績は社員があげる」の言葉通り、全ては皆さんのおかげであります。心より感謝申し上げます。

さて、また新たな歴史を刻む1年が始まるわけではありますが、また大変厳しい年が始まるようです。電子入札、指定管理者制度、PFI、ファンド化、と契約形態はさまざまに変化し、建替えや新規参入による競争激化は毎日が企業の存亡を賭けた戦いの様であります。

お客様との信頼関係を崩す元凶は、クレームをクレームと思わない甘えた気持ちが必要で、仕方がないとか、人がいないなどと謝るだけで放置するのはもってのほかですが、言われた事だけ、言われた時だけ直す姿勢や、言われないう事を見て見ぬふりをする姿勢ではクレームに対処したとは言えません。サービス業につきものであるクレームを改善や気づきのチャンスと捕らえ、一人の人間が起こした事は全員が起こしている、一つの現場で起きている事は全部の現場でおきていると思って、「お客様にそこまでやってもらわなくても」と言われてはじめて「対処した」と言えるのです。

また、当社が行うさまざまなサービスには、当然スキルというものが必要であります。仕事を行う大前提は「サービス業」であるという事です。フェイス TO フェイスのサービスには「笑顔、挨拶、報連相、身だしなみ」や「もてなしの心」がまず一番最初に気をつけなくてはならない事であります。

今年のスローガンに表記されたよう、更なる飛躍、新たな挑戦をするためには、当社が行わなくてはならない事はまだまだたくさんあります。競争が激化した結果、多くの同業者のサービスレベルは上がり、どの建物に入ってもそこそこのサービスは行われております。「普通」から「良い」への変革が一番難しい変革だと心得ております。

当社HPに記したよう、

我々が目指すサービスは、「従業員満足」があってこそ生まれる  
血の通った「顧客満足」です。

を念頭に、今年もお客様の支持が得られます様、社員の皆さんにも支持してもらえる様、誠心誠意努力するとお誓い申し上げます。

お客様、社員、会社が少しずつ幸福になる事と仕事を通じて地域の発展に寄与できることを心から祈願いたします。

