

ルールを守ることは誰のため

春寒の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

先日、タクシーに乗った時の話です。接遇が良くなっていたので驚いて乗務員の方に「随分接遇が良くなったねえ。」と言うと「ありがとうございます。今は少しクレームがあるとクビですから」見れば、座席の後ろにはいろいろな「誓い」が宣言されています。



代表取締役社長 吉田治伸

「大変だねえ。こんな事やりたくないでしょ。」と聞けば

「全然たいした事ではありません。全部当たり前の事です。昔は守らない者だらけでいつもお客さんに怒られていましたけど、今は大半の社員が守っていますので一体感があります。ほめられる事も多くなり、お客さんも増え、仕事が楽しいです。」

先日、当社のある業務でクレーム満載の利用者の声を見ました。責任者に改善するように注意したら、「注意すると辞めてしまうから注意できない」との返答がありました。「・・・」です。注意しないから(良い社員から)辞めていくのではないのでしょうか。

私は現場の社員の方は、いつもほめられたいと思って仕事をしている事を良く知っています。クレームには、会社の不備も少なからずあることでしょう。

仕事をやりがいのある物、楽しい物、達成感のある物に変えていくためには、最低限のルールを決め、守っていく事が重要ではないのでしょうか。早く『ありがとう』につつまれた会社になりたいものです。

まだまだ、寒い日が続きますが健康にご留意下さい。