

## あとの2割が価値

秋晴の候、ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

ホワイトカラーのようなサラリーマン生活を経て、当社に入社し、15年がたちます。体を使うサービス業は初めてでしたが、つくづく思う事は、「8割方は皆、同じ事をやっている。」です。



代表取締役社長 吉田治伸

皆、決まった時間に出社し、与えられた仕事をこなしていきます。それなのに、評判の良い人と悪い人が確実に存在します。何で8割同じなのに評判が違うのか？

それは残りの2割の部分が重要なのであります。その2割の部分は、私の経験上で判断すると、態度やマナーに関する事が多いのであります。

それは、笑顔であり、挨拶であり、正しい服装であり、テキパキとした物腰であり、……サービスに実際に接した方々の印象が評判を決めているのであります。

採用には、大変気を使っていますが、残念ながら2通りの方が入社されます。仕事が好きで、人に喜ばれる事が好きで、仕事の向こう側にある「サービスに接した人の感動や幸福」を意識して仕事をしていただける人。こんな人ばかりなら、当社はすぐに一流企業になれます。

もう一方で、給料分だけ仕事してやろうと心に誓っている人です。彼らのサービスは、「言われた事だけ、言われた時だけ、言われたように」が信条です。こういう人が増えれば確実に当社のような会社は倒産しますし、働いているご本人も誰にも評価されませんので、大変つまらない事であります。

サービスを行う仕事のおもしろさは、原価ゼロ円で行う「行動」のひとつひとつで、「価値」を創りだせ、周りの人たちを「幸福にできる事」だと思います。原価ゼロ円の「気持ち」で世の中を幸福にできるサービスの仕事は、私は大好きであります。