

## 評価は自分で行う

春寒の候 ますますご健勝のこととお喜び申し上げます。

年が明け、オミクロン株が爆発的に増え、落ち着いていた新型コロナウイルスは過去最高の感染者数を記録しました。ただ、ワクチンの影響なのか、それともウイルス自身が弱毒化したのか、重症化は随分少ないようです。一度決めたことをなかなか変えられない日本ですが、発生から2年を超え、より適切な対応を求めたいものです。



代表取締役社長 吉田治伸

さて、先日建て替えのために解約になったお客様から 2年を過ぎ、当時の仕事が悪くなかったというお話を聞きました。調べると顧客満足調査は一度も提出して下さらず、社内のシステム上にも重大なクレームの記録は残っておりませんでした。「クレームがないから大丈夫」とし、お客様の潜在的な不満を吸い上げてなかったと反省しきりであります。

あらためて思うことは、「評価は自分で行う」という事です。私が最初に支店長になった赴任地でお得意様訪問をしたら、多くの事業所で床はほこりを埋め込んだ黒光りのするけものみち状態、従業員もうす暗い表情でただ言われたことを作業していました。にもかかわらずお客様からの表立ったクレームはない状態でした。「こんな仕事良いはずない」と剥離を行い、従業員教育をしたら、お客様が従来の仕事の出来の悪さにはじめて気づき、絶賛されました。そうなんです。お客様は気づいておらず、気づいたときに「だまされた」とか「こんな業者に発注するんじゃない」と批判されるのであります。我々は、プロであり、NO.1を目指す会社です。仕事が良いか悪いかは自分でわかるのであります。

気づいたら直す、直せば過ちじゃないは当社の合言葉です。是非、それぞれで現場の再点検をお願いいたします。

まだまだ寒くなりますが、とにかく皆様の安全だけを心から祈願しております。あらためて、感染防止のうえ、業務遂行をお願いいたします。