



春はそこまで

3月弥生は、次第にやわらかく陽光の下、草木が芽吹きだす頃です。「コロナ邪気」の中、彩花は今年も多忙な3月を迎えています。「仕事がある」という事はお客様に仕事を頂けているという事。どのような仕事も一人では遂行できません。この退去清掃のピークを、スタッフの力を集結して乗り越えます=「ワンチームで」。

何かと息苦しくて前に進むのが難しい気も致しますが、「ありがとう」「感謝します」の魔法の言葉を発しながら、少しずつでも前に進んでいこうと思います。春はもうそこまで来ています。



10円拾いました

朝、交通安全で立っている時、一人の女の子がお金が落ちていたと届けてくれました。手渡してくれたのは10円。警察に届けるわけにいかないから「貰っておけば」と言う「いやいや、困ります」と言って学校に行きました。子供なのにこの態度にはおそれいました。きちんと親御さんの教育が出来ている家族だなとも思いました。まだまだ、日本人も捨てたものではありません。10円を預かってどうしたら良いか考えていたら、いいことを思い付きました。小学校近くに神社があります。その「お賽銭箱」に入れようと…。朝からこういう出来事があり何か心豊かになりました。子ども達を守るために、交通安全の誘導で5年になりますが、子供を通じて色々な学びをさせて頂いています。これからも地域のお役に立てるように交通安全活動頑張ります。



女性スタッフが新しい市場を開拓

先日ホームページからの問い合わせで、エアコン清掃を女性のかたを希望するとのことで、ご依頼通り2名の女性スタッフが作業に行きました。その時、レンジフード清掃の提案をしていたみたいで、後日、レンジフード清掃の依頼を頂き、同じスタッフが作業にお伺いしました。まず、エアコン清掃をしてすごく効きがよくなったと嬉しいお声を頂きレンジフードの清掃も作業前後の確認をしていただいたら「頼んで良かった」と。担当2名もお客様に喜んで頂いた事を喜んでいました。訪問した時、アンケートのお願いをしていたら早速アンケートが返ってきました。

□ご依頼いただいた清掃:レンジフード
□お客様の満足度:★★★★★
□お客様の声:油汚れがスッカリとれて、明るいスタッフの方で感じ良かったです。また、機会がありましたら、今度はキャンペーン中にお願ひしようかな！お世話になりました。

このような体験を積み重ねて、スタッフはさらに成長すると思います。アンケートの回答、ありがとうございました。



経営理念

我社の近くに工務店さんがあります。この社長さんは地域の行事など率先して参加して協力してあるようです。我社スタッフの旦那さんもこの地域の役をしていて、繋がりがあって仕事の依頼が来ました。若い社長さんですが、とても行動的です。先日、事務所に仕事の件で訪問しました。想像していた一般の建築関係とちょっと違う雰囲気があり、とにかくお役立ちして喜んで頂く気持ちが漂っていました。そして、玄関に入るときちゃんと経営理念が掲げられているのです。

S=親切・誠意・信頼 K=確実・感動・感謝

すぐわかりやすく、事務所に来られるお客様にも伝わり、スタッフさんも仕事に対する信念が潜在意識に入り込み仕事の結果に繋がるのではないのでしょうか。彩花と同じ地域でこのような業者さんに出会えて嬉しくなりました。

これからもお互いに地域のお役立ちが出来る経営を目指して行きたいと思っています。

S = 親切 誠意 信頼
K = 確実 感動 感謝

仕事の受け方・進め方

上司や同僚から仕事を依頼されたとき、話の聞き方や仕事の進め方がしっかりしていれば、相手を安心させる事ができ、仕事もスムーズに進められます。

① メモを取りながら聞く

「いつまでに」「何を」「どういう状態にするのか」を意識しましょう。メモを取ることで真剣さが伝わり信頼感に繋がります。省略してノートに書かなくてはならないので、相手話をよく聞こうとします。そうすると自分は相手の目を見たり、相づちを打ったりと、自然に相手の話を聞き出そうとする行動が出てきます。



② 復唱し、不明点は確認

依頼内容を復唱することで、相手に正しく理解できたことをつたえられ、不明点も確認しやすくなります。あとで言った言わないということにもなりかねませんから、必ず復唱して、指示の不徹底がないかお互いに確認しておくことが肝心です。

③ 手順を確認

必要な手順をあらかじめ整理しましょう。進める上で問題があるようなら、事前に対処しておきましょう。

④ 完了したら報告

完了の報告をきちんと習慣づけましょう。完了の第一報をメール等で素早く行えば、信頼感が更に増します。



「質問」に置き換える

- × 「そのやり方は効率が悪いので教えてください」
- 「このようなやり方はいかがでしょうか？」
- 「こんな方法もあるみたいですがご存じですか？」



「Yes,But方式」で伝える

- × 「図表がないとわかりづらいよ」
- 「うまくまとめてくれたね。図表を使うともっと良くなると思うよ」
- 「早々にご対応いただき感謝します。一点だけお願いですが・・・」



上手に伝える コツ

「直接的な表現」を避ける

- × 「それ間違ってますよ」
- 「私の記憶違いかもしれませんが、それはこうだったと思います。」
- 「ネットで検索するとこんな情報がありますよ」



「クッション言葉」を入れる

- × 「本日中に発送してください」
- 「こちらの都合で恐れ入りますが、本日中に発送いただけますか」
- 「お手数をおかけしますが、発送は本日中にお願いします」

