

喜びの種まき

感謝の気持ちを込めて
クリーン彩花がお届けする
喜びが芽生えるお話です。



キレイにしたい！それならすぐに**クリーン彩花**に相談しましょう！



忙しくてお掃除できない。
なかなかキレイにならない。
高齢のため、掃除ができない。
そんな方はこちら→

お問い合わせ・お見積もりはお気軽に！お待ちしております！
24 時間無休で対応。いつでもお電話を！
 **0120-400-225**
公式ホームページでお得な情報をGET!
<http://www.c-saika.jp/>
あなたの家のお掃除隊

有限会社 **クリーン彩花**
福岡市早良区賀茂 2 丁目 5-35

vol.1
2019



経営理念

一、お客様を通じて人生が生まれ変わる
チャンスにする

一、物心共に社員の幸せを求め続ける

一、^{ひと}他人には喜びの種まきをする

一、チームワークよく積極的な心構えで
仕事をする

2019 スローガン 『組み立てる』

会社沿革

- 平成 6年7月 サービスクリーン彩花 お掃除サービス店として発足
- 平成 9年6月 有限会社 クリーン彩花として設立（所在地：福岡市早良区田村 6-21-21）
- 平成 10年7月 エアコン事業部を発足
- 平成 12年4月 害虫駆除事業部を発足
- 平成 13年5月 所在地：福岡市早良区賀茂 2-5-35 に移転

会社概要

社名	有限会社 クリーン彩花
設立	平成9年6月11日
資本金	300万円
所在地	福岡市早良区賀茂2丁目5-35
代表取締役	持田千年



従業員数

30名（パート社員含む）※平成31年1月現在

取引銀行

- 福岡銀行 野芥支店
- 西日本シティ銀行 野方支店
- 佐賀銀行 千隈支店

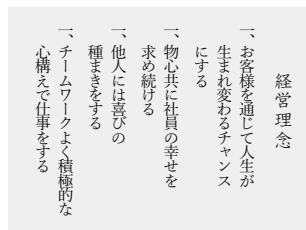
事業内容

- ・医療施設清掃
- ・マンション等巡回清掃
- ・グリストラップ清掃
- ・建築美装
- ・ビル店舗等建築物清掃
- ・建築物リフォーム工事
- ・空室退去清掃
- ・害虫駆除
- ・エアコン清掃
- ・ハウスクリーニング
- ・家事手伝

●●● 理念の実践

私たちはお客様によって成長させていただいています。それで人生を変えることもできていると考えています。人にはそれぞれ『価値観』があり、それを強制することができないと思っています。しかし会社には『理念』があります。それを共有することはできるし、必要な事だと思います。

自社では毎日の朝礼、定例の営業会議や必要に応じてのミーティングを通してコミュニケーションを深め、『理念』の共有に努めています。具体的にはお客様に喜んで頂けるにはどうするかということです。まずお客様の話をよく聞くことです。さらに自社では成果を見える形にする、つまり物心ともに豊かになる会社を目指しています。またチームワークよく、積極的な心構えを持つように努めています。積極的な姿勢は必ずチャンスが生まれるからです。



●●● 高齢化社会

エアコン清掃に行った担当者が、お客様からの草取り依頼の話を持ってきました。現場は、そのお客様の親戚の家のことらしく、現在は空き家状態になっているようです。隣近所から苦情がでているとのこともあり、親戚なので、知らない顔はできないので困っているとのことでした。たまたま、お掃除に行って担当者がそのことを聞いてきて相談を受けました。



「困ってあるなら、どうかしてあげたいね」ということで現場を見に行きました。家のまわりと空き地に「セイダカアワダチ草」など草がたくさん生えて、ジャングル状態になっていました。家がどこにあるか分からないくらい生えているのです。家もしっかりして土地も広く、これだけの土地を持っていても家族がいなかったら寂しいものです。

このように高齢化により身寄りのない人が増えて、一人暮らしの話を最近よく耳にします。家族・親族関係、近所付き合いがなくなって寂しい時代になったと改めて思います。

●●● 観葉植物と温かい心

彩花では清掃後に確認と挨拶に訪問してありますが、その時のツールとして彩花新聞・観葉植物や季節のお花を届け、そして会話を交わし情報を頂いています。

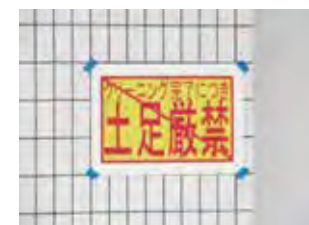


14年のお付き合いをさせて頂いているY歯科医院を訪問しました。このお客様のところに届けた観葉植物が大きく育っています。「誰が管理をしているのですか」と訪ねると「スタッフがやっている」と院長先生からのお返事です。何か、この観葉植物を通じてお互いが育ると言う気持ちが生まれて来ているようです。「患者さんや私に対しても温かい心が生まれ良い雰囲気になっている」と先生が話して頂きました。弊社との関係も、この観葉植物を通じて益々深まり、このことが喜びの種まきではないかと思いつくづきます。これからも訪問を続け、あちこちに喜びの種が大きくなって行くのを楽しみに訪問します。

※今回持って行った観葉植物と成長した植物です。上手に育てて頂いています。

●●● 土足厳禁

建築現場に入るのですが、美装が終わってワックスを塗った後も、他の業者さんの再工事が残っている場合があり、掃除が終わった後も現場に出入りがあります。



人間の心理として汚したらいけないという常識的な心はあるのですがつつい忙しいため、汚してしまいがちです。なぜなら、再工事は工程内に終わらなかった何か負の原因があり、心がマイナスの要因になっているからです。そこで、一枚「土足厳禁」と書いた用紙を置いておくことで、心理状態が変わって現場の汚れ方も違ってきます。頭の中に遅れているからという気持ちがあり、つつい、マナーや常識が崩れることがあるのです。しかし、たった一枚「土足厳禁」の紙を置くだけで、その負の心を抑えることができるのです。現場の業者さんのお互いのマナーも良くなり、良い仕事に繋がります。仕事は、先手先手で先を読んで行動することが大事だということが分かります。

●●● 人の成長は仕事にある

人の成長は、仕事にあります。趣味や娯楽が成長を促すことはほとんどないのは、なぜでしょう。その趣味や娯楽のほとんどが自己完結する世界だからです。



仕事は、自己完結することはありません。顧客が価値を見出してくれなければ、何の成果にもなりません。成果を生み出すには、組織の内部で貢献というバトンをうまくリレーしなければなりません。仕事のリレーの途中には、他人からの評価という大きなハードルがあります。ある基準をクリアしないと生き残れない。その厳しい環境を生き抜くには、日々の鍛錬の自己開発が欠かせません。「艱難辛苦が玉を磨く」といいますが、困難に立ち向かい、一つひとつの壁を乗り越えた時、初めて見える世界があります。自分自身を成長させる最適な道具なのです。

●●● 与える喜び

私たちは、自分の欲望や周囲への不満ばかりが強くなり、「与える」こと、すなわち他人に喜んでもらう感動を忘れがちな面があります。仏教の教えに、「無財に七施」があります。

1. 眼施がんせ・・・優しい思いやりの眼を向ける
2. 和顔悦色施わげんえつじせ・・・嫌な顔をせず穏やかな楽しい顔つきをする
3. 言辞施げんじせ・・・優しい思いやりに満ちた言葉をかける
4. 身施しんせ・・・立って行って、迎えたり挨拶したりしてあげる
5. 心施しんせ・・・他人様への思いやりと気遣いの心をほどこす
6. 床座施しょうざせ・・・座席を与える
7. 房舎施ぼうしゃせ・・・家に招き入れて歓迎

これらがお金や財産がなくなっても、誰もがいつでもできる布施の行です。人に対する優しさや慈しみがあふれる言葉です。職場環境を良好にするためにも、「与える」実践に取り組んでいきたいものです。



●●● 北風と太陽の話

我社スタッフ2名がとある建築現場に入った時の話です。朝礼に参加して、その朝礼のイメージにビックリしたらしく、彩花の朝礼との違いを感じたとのこと。手はポケットに入れ、朝礼で話しているリーダーに目を向けていない・・・色々な業者が集まっているのはわかるのですが、その態度は相手にたいする防御のようなものです。



このことは、経営者としてスタッフに、特に若い人に言っていることです。人間は力では動かない、イソップ物語の「北風と太陽」と同じです。旅人の服を脱がすために、太陽と北風が力を出し合うはなしです。北風は、しかめっ面をして旅人の服を吹き飛ばそうと力任せに吹くのですが反対に寒いので重ね着をします。それに比べ、太陽は満面の笑みで輝いたのです。すると旅人は暑いために一枚々脱いでいったのです。その結果、勝負は太陽が勝ちました。まさにスタッフが体験した建築現場は「北風」であったようです。我々は太陽にならないといけないのです。このことがわかれば人間は成長していきます。

●●● スリッパ立て

最近、お付き合いをさせて頂いている不動産から建築美装の仕事が入ってきています。この会社はとてもキチンとした経営をされているのだとよくわかります。スタッフの対応は勿論ですが、現場の雰囲気も違うように感じます。



現場に見積りへ行ったときに気づいたことですが、まだ作業途中で養生板が張ってあるのに玄関先に、社名が入ったスリッパがスリッパ立てに置いてあるのです。これを見たら、そのまま靴で上がることはできません。約束していたので玄関先で声をかけたら2階から担当の方が降りて来られました。「どうぞ靴で上がってください」と言われましたが、スリッパに履き替えて上がりました。そして上がって行くと、まだ完成は先なのに室内が片付いているのにはびっくりです。これくらいの工程時期で一般的な現場だったら散らかっているのが当たり前だと思っていました。気になったので、スリッパ立てのことを担当者の方に尋ねると、大工さんが作って置いてくれたとのことでした。きちんとした経営をしているから、スタッフは勿論、出入りの大工さんや業者さんもいい人が集まってくると思いました。そしてお互いに育っていくのだとも思いました。

●●● 健康診断

我社では社員全員、若いスタッフも健康診断を受けています。私は33歳の時に胃癌になりました。検査をしていなかったのがなり進んでいました。まさか、この若さで癌になるとは・・・と思いました。しかし、運よくあれから30年間無事に生かされています。



若くても何が起こるかわかりません。というも、若いスタッフが健康であると自信があったにもかかわらず、今回の検査でγ-GTPやコレステロールが高いという結果・・・再検査の通知が入っていてビックリしたからです。再検査で医者から食事制限と運動をするようにという検査指示が出ました。また先日、知人が胃の調子が悪いといって病院に検査に行くと癌という診断を受けたようです。開くとかなり進んでいて手術できないので抗がん剤治療をするとのことでした。この方は健康診断をしていなかったようです。

癌は調子が悪いか痛みがあるというときは動脈まで癌が食い込んでいるのです。そこで手術をするとう癌細胞に刺激を与えて怒らせるから反対に転移して広がるらしいです(経験から) そうなる前に健康診断をして予防することが大事なのです。健康あっての人生だし仕事ができるのです。皆さん、健康には十分注意して幸せな人生を送りましょう。

●●● 魅せる働き

周囲から『見られている』と感じることで大きく成長します。特に接客においては、『見られている』意識の強い人は、仕事に取り組む姿勢が高いと言われています。その姿勢は、個を成長させ業績も上がるようです。



あるレストランでは、料理人の仕事ぶりとお客様の食事の様子が見えるようにと、厨房と店内の仕切りがないオープンキッチン型に改装しました。すると、料理人の姿勢が変わり料理の味評判も上がって、リピーター客が増えたという事です。

仕事とは本来、人が見ていようとそうでなかろうと、常に喜んで真剣に取り組まなければなりません。そこで大切になってくるのが『見られている』意識が強くなると次に『魅せたい』意識が生じてきます。この意識は、個々の人間力を高めることになります。魅せる働きができるように取り組みたいものです。

●●● 感謝のとりえ方

朝、貰ったミカンが美味しいというので自宅から2つ持って出勤しました。そのうち1つは、いつも会社の前に交通安全で立っている米屋のご主人にあげました。もう1つはうちの若いスタッフに。この2つのミカンで、二通りのストーリーが生まれました。



まず、スタッフにあげたミカンは事務所の階段下にある下駄箱の上に置いてあり、もらったスタッフが忘れて行ったので自分が食べました(とても美味しかった)。もう1つのミカンはというと・・・彩花新聞が出来たので米屋さんへ届けに行くと、奥さんが「ミカン美味しかったです。社長の田舎の糸島のミカンですか?」と尋ねられました。きっとご主人が「彩花の社長からもらった」と二人で食べられたのだと思います。またその時に気づいたのですが、1年前の彩花新聞が掲示板に貼ってありました。内容は、毎朝、交通安全指導をしている米屋のご夫婦に小学生の女の子がお礼に紙風船を渡していたという記事です。こういう場所にも、彩花新聞が行きわたっていることに嬉しくなりました。二つのミカンで、こんなに内容が違ってくるのです。このように相手の好意がいろいろ発展する所に人と人の関わりがあるのだと思いました。これがコミュニケーション力です。

●●● 笑顔はめぐる

自分の顔を1日にどのくらい鏡で見るものでしょうか? 男性の場合は洗顔や髭剃りなどで鏡を見るとして、およそ10分前後。女性の場合は化粧直しなどで、数十分というところでしょうか。



1日の時間で考えると、自分が見るよりはるかに長い時間にわたり、自分の顔は人に見られているといえます。「顔は人に見られるためにある」とも表現できるでしょう。仮に、いつも明るい笑顔でいれば、それがその人の印象になります。「笑顔は伝染する」とも言われます。いつも仏頂面していると、周りの人に不快な感情を撒き散らし、やがて自分に不快感が返ってきます。ストレスの多い現代です。笑顔になれない人も少なくはありません。まずは、作り笑いでもいいですから笑顔を浮かべてみましょう。続けていると次第に心が後からついてきます。今日は意識してにっこりと微笑んでみましょう。

●●● クレームはビタミン

20年以上、毎月お掃除に入らせていただいているクリニックがあります。本日、スタッフが忙しいために現場に入りました。院長に「お世話になります」の挨拶すると、開ロ一番に「社長大丈夫ですか」の心配のお言葉を頂く（笑）久しぶりに入って院長先生のお顔を見てお話しすると、色々な思い出が浮かんできます。



20年前契約した時の思い出や、開業の時、コンサルタントの人とのやりとりなどが鮮明に蘇りました・・・20年以上お付き合いをしていたら、色々なことがあります。特にここのクリニックとはアクシデントがあり、クレームは良く覚えています。それなのに、今もこのようにお付き合いさせて頂いているのは、クレームはお客様関係を深めるチャンスなのかもしれません。だからこそ、クレーム対応が大事になってくるのです。

失敗から逃げたら、変な関係になって縁が切れてしまいます。そして、自分の心もいつも逃げる癖がついて成長は止まります。クレームはビタミンと言われるように、誠意を持って対応すれば、このように繋がって行くのが分かります。まあ、あまりクレームはないことに越したことはありませんが・・・。

●●● 感動を与えるサービス

端午の節句の時の出来事です。朝6時から鯉のぼりをあげたのですが、10時ごろから風が強くなり、鯉のぼりの一番上にある『吹き流し』が風車に巻き付きました。ロープをいくら引っ張っても、どうしようもなく動きません。鯉のぼりを建てて頂いた業者さんの名刺を思い出し、電話をしました。



「昨日は端午の節句で忙しく、今日は休みで昼からビールでも飲んでゆっくりしようとしていた」と。事情を説明すると、我が家の端午の節句祝いが12時から始まる事を知って、今からすぐ飛んでくると言ってくれました。「どこからですか」と聞くと「太宰府」とのこと・・・都市高速でも我が家までの距離は50から60キロはあります。しかし、すぐに飛んでこられ11時30分に到着されました。無事に鯉のぼりも泳ぎ始め、作業が終わり「お嫁さんのご両親にもお会いできて鯉のぼり購入のお礼と、端午の節句のお祝いも言えて良かった」と、逆にお礼を言われました。

このように、人が困っている時の素早い対応は感動を呼びます。お休みなのにすぐに対応して頂き、このことは商いをしていくなかで、大事な事と勉強しました。

●●● 昨日より今日

昨日より強くて大きい自分を！そう考えて行動するとき、あなたは確実に成長します。何をやるにしても、例えば、話をしたり、ハガキを書いたりしても、常に向上心がなければなりません。もちろん失敗はありますが、常に昨日より今日、と意識して物事に当たるのが大事なのです。



例え一度うまく行かなくても、毎日の積み重ねや繰り返しにより、昨日よりも素晴らしい今日がやってくるのです。今日一日、昨日より一歩進むことに、目標を置きましよう。何事もやらされているという意識では、成長は望めません。

何事も、自分の意思で動くことが大事です。

何事も、自分の成長に繋がってきます。

何事も、楽しんで挑戦しましょう。

●●● チャンスの神様

個人的にチャンスの差が出るのは何故か・・・。誰でも思うことですが、チャンスを掴むということは難しいものです。それはチャンスが「私はチャンスです」というような一目で分かる顔はしていないからです。だから、いつも自分の周りで何が起きているかを注意して、それにどんな意味があるのかを考えなければならないのです。



そして、チャンスはいつ来るかもわかりません。待っているのになかなか来ないこともあれば、油断していたために、いつの間にか通りすぎてしまっていたということもあるのです。誰にも、「思えばあの時がチャンスだったのに」という瞬間が必ずあるはずですよ。

また、そのチャンスの神様は後ろ髪が無いそうです。これがチャンスの神様かな？と思ったら通り過ぎるまでに、その髪の毛をしっかりとつかまえる事、つかまえないとツルツルとすべって二度とチャンスの神様をつかまえることはできません。チャンスの神様に会ったら、とりあえず掴むことなのです。それには人に与える事が大事。そうすると必ずチャンスが来ます。それを掴んでまた人に与えたらチャンスの神様の住家ができます。

●●● いと丸くん

自社が創業以来24年のお付き合いをさせて頂いている糸島のスーパーがあります。今の会長が社長の時代からのお付き合いです。今では二代目が社長に就任されて、凄い事を始めてあります。



糸島は全国的にも緑が多くキレイな海のイメージがあり、有名な地域になっていますが、その陰には「過疎化」が進んでいるのは確かです。若い人は車通勤で市内に出るので、今までの第一の産業であった農業や漁業の後継者が減ってしまっています。そのために、今までの交通機関であったバスの1日の件数が減り、地域のお店も無くなってしまいました。そのため、年寄りには毎日買い物ができずに困っているのです。そこに現れたのが「いと丸くん」・・・スーパーの移動販売車です。まだ糸島全域では動いてはいないようですが、感謝の声が届いているようです。このことが、地域に根ざす経営ではないかと思えます。

糸島の方「いと丸くん」を見つけたら、ぜひご利用ください。応援しています！

●●● お互い様

夜の食事のデザートにイチゴのムースが出てきました。「どうしたの」と妻に聞くと、お隣の奥さんが作られたのを頂いたとのことです。



お隣さんは地元の人ではなく、何年前に引っ越してこられた方です。芥屋地区に溶け込んで、区の行事などにも参加され区を盛り上げています。このイチゴもお百姓さんが、時期が過ぎて苗取りするからということで貰ったようで、これをイチゴムースにして近所に配っているのです。イチゴも、ハウスの中でそのままにしていたら腐れてしまいましたが、そのイチゴがムースに変われば、頂く人の喜びに変わりイチゴも本望です。

物も心も豊かになり、幸せになり、これが昔から言う「お互い様」ということではないかと思えます。これは商いでも同じことです。お隣さんに良い勉強をさせて頂きました。イチゴムースとても美味しかったです。

●●● 心の迷い

ある耳鼻咽喉科の定期清掃に応援に入りました。お掃除をしているときに3名の方が一緒に院内に入ってきました。一人は若い男性で観葉植物のリース会社の方で、二人は70歳くらいの女性で午後休診を知らずに来た患者さんでした。タクシーを使って来られたようで・・・このクリニックは本道よりもちょっと入り込んでいるので、タクシーをひろえる所はありません。どうしようかと二人で考えておられました。



その時、観葉植物のリース会社の男性が「送らしましょう」と言ったのです。「観葉植物を運んでいるトラックですが、前に2名乗れるので良かったら・・・」と、声をかけたのです。この素早い行動に、感動してしまいました。自分も作業を中断して送ろうと思いましたが、作業を中断すると終わりが遅くなるので、躊躇してしまいました。この結果に、あとで心に違和感が残った出来事でした・・・。

●●● 波に向かって進む

船は横波や後波に弱く沈没します。しかし、波に向かって進んでいくと、どんな大きな波でも乗り越えて進むことができます。これは仕事でも言えます。その一歩が、いつも言っている、大きな声でお客様に向かって目を見て挨拶をすること。これが波に向かって進むことなのです。



小さな声で恥ずかしそうに横を向いて対応していたら、お客様に不安を与えるし、それでは自分も成長しません。どんな仕事でも積極的な気持ちで前に進めば、必ずうまく行きます。反対に消極的な気持ちで仕事をしていたら、お客様は一目でわかるので良い印象を残すことはできません。

また、クレームも同じ「イヤだな、イヤだな」と言う気持ちでやっていたら良い事は起こりません。反対にクレームは「チャンスの一里塚」と思ってやっていたら良い事に繋がっていくのです。このことが「波に向かって進む」という事なのです。

●●● たらいの水の原理

顧客志向について考えるとき、たらいの水の原理を引用して話すと非常に分かりやすく納得できます。お客様・社会に喜んで頂ける原理なのです。

「たらいの水の原理とは」もともと二宮尊徳が説いた教えで、「経営の神様」松下幸之助がこの教えを参考にしたそうです。たらいに入った水を、自分の方にぐいっと自分の方に引き寄せようとして自分の所に来たと思ったら、手前の縁にあたって、すぐ縁に伝い自分から離れて行く。逆にたらいの水を相手側に送ると、相手側の縁に当たった水が縁伝いに波に揺れ自分の方に集まる。そして、相手側に送り続けられれば、その波は止まらない。これを、お客様に例えて、時間が経ってもお客様に喜んで頂くことをやり続けられれば、必ず自分の所に帰ってくる。

やはり与え好きにならないといけないということが分かります。そして、善い環境が生まれるとこれが、原点の理念だということです。



●●● 花の根を愛する

「ありがたい」「おかげさまで」「恩に着ます」といった、感謝の気持ちを表す言葉を、普段どのくらい使っていますか？直接的に何かをしてもらった時は、「ありがとう」という言葉は出てきやすいものです。しかし、目に見えないけど、自分を蔭で支えてくれる人や物には、なかなか心が向きません。



「花を愛する人はあるけれど、根を愛する人は少ない」という言葉があります。植物は、大地から栄養を与えられることによって、美しい花を咲かせます。天高くそびえる大樹も、地中に深く根を張っているからこそ揺るがないのです。そうした自然の摂理は、私たちの生活にも当てはまります。親や祖先という根があるからこそ、今こうして暮らしていけるのです。

自分の命を支えてくれる、親や祖先に心を向けましょう。感謝の念が深まることで、表情や態度が明るくなり、心が素直になって、より豊かな人間関係を築けるはずです。

●●● 心を磨く

掃除をしているときの自分は、いつもきれいな気持ちになります。掃除をしながら、人を騙してやろうとか、誰かを陥れてやろうなど考えることはありません。また、人を憎んだりする気持ちにはなりません。心を無にして純粋な気持ちで取り組めるのが掃除です。

掃除には精神浄化作用があるように思います。とくに、汚いトイレをきれいにしますと、気持ちがすっきりし、素直（純粋）な心になれます。素直（純粋）な心になると、不思議と先のことがよく見えるようになります。人間が心配のあまり不安な気持ちになり、悩み苦しむのは先のことがよく見えてないからなのです。素直（純粋）な心になり、先がよく見えるようになると、不安がなくなり、余計な取り越し苦労をしなくなります。結果において、心が磨かれるのです。

そんな訳で、掃除は仕事の原点であり又、人としての心を磨く大事なことのようです。まさに、掃除は我社の理念「商いを通じて人間成長」なのです。



●●● 女性の力で会社は生きている

ある会社に行き感じた事ですが、この会社は30年前、レンタルマット・モップの会社に働いている時に知りました。この会社の経理担当の女性が、若くて美人でしっかりした女性だなと思っていました。

たまたま、5～6年前、自社のホームページを見られて、お付きあいして頂き、何回かお掃除の依頼が入って来ました。今回も事務所のエアコン清掃の依頼が入って来たので見積書を持って訪問、担当の経理の方に久しぶりにお会いしました。ますます、しっかりされ強さだけでなく、人を包み込む魅力を身に着けた女性になってありました。

どんな会社も、このような女性の力が、中小企業を支えてくれ影になって働いてくれているのではないかと今回、訪問し感じました。



●●● 掃除をする心

ある会で、「毎朝、会社の内外を掃除している」という講師の話の話を聞きました。「続けていると清々しい気持ちになり、やる気が湧いてくる」という講師の言葉に、ある社長が、翌朝から社内外の掃除を始めました。



最初は、「早朝から掃除をやっているのだ」という満足感があったものの、数日を過ぎたころから、不満がでてきたのです。「せっかく掃除をしたのに、駐車場に吸殻を捨てる奴がいる」「社長が掃除をしているのに、なぜ社員が手伝わないんだ」と、腹を立てるようになりました。社長は、講師に「不平不満が出て仕方がない」と相談しました。すると、「なぜ社員が手伝わないのかではなく、掃除をすると社員が気持ちよく仕事ができると思ってやってごらんなさい」と教えられたのです。気持ちを明るく切り替えて掃除を続けた結果、職場での事故が激減し、業績も上昇したそうです。良い行いをするには、その時の心持も大切です。

●●● 商いの勉強

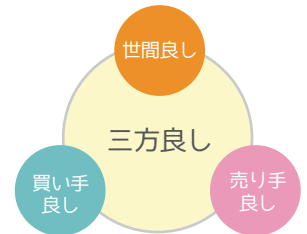
エアコンクリーニングキャンペーン期間も残りわずかとなった頃、ネタ切れしていたところに、おふくろから、「2年前位に〇〇さんのエアコンクリーニングして貰ったな」と助言がありました。以前クリーニングして頂いたその2人に電話すると、相手の方から「おかあさんは元気になっていますか」と2人とも聞かれお掃除も依頼され嬉しかったです。そしてクリーニングが終わった後、おふくろがお礼の電話もしてくれていました。



おふくろの力と言うか、付き合いの仕方に深いものがありました。このように、常にきちんとした付き合いをしているから、何かあった時、お願いを聞いてくれるのだなと、またまた、おふくろから商いの勉強を教わりました。

●●● サービスとは何か

三方よし・・・損を惜しんで仕事をしていたら成功しないといわれるのはこの言葉にあるのです。これは仕事だけでなく、人間全般にも通じることです。そして、社会生活に通じることなので。今の言葉で言うならば、まずサービスからかかれ、サービスをしてはじめて成果が認められるのだということです。



昔はサービスという言葉はありませんでした。そのサービスを適切にやって行く行かんによって、満足されるかどうかが決まります。満足されることにより支持していただけるということに結びつき、繁栄するか繁栄しないかという事に結びつくのです。会社の全ての人はサービス精神にこと欠いてはならない。それは、

- ・友人に対するサービス
- ・会社に対するサービス、
- ・顧客に対するサービス
- ・社会に対するサービスであります。

いっさいがサービスから始まると考えていいのです。クリーン彩花の理念はここにあるのです。

●●● 親孝行息子から・・・

ホームページからの問い合わせが多い中、若い青年から電話がありました。話を聞くと、この青年の母親の部屋の掃除をして欲しいとの見積り依頼です。そして、「お母さんに電話して下さい。」ということで、携帯電話を聞き、すぐにかけてお見積りに行くことになりました。



現場は、お母さんがワンルूमに子犬と暮らして、その子犬が2ヵ月前に亡くなったとのこと。思い出がいっぱい残っているので、それを忘れるためのお掃除依頼でした。毎日子犬のことが忘れられず悲しむお母さんのために、息子からの電話です・・・。

このように仕事を通じて、たくさんの方と出会い、喜びを共有でき、そして勉強させて頂き感謝です。

●●● すみませんから商いは始まる

高圧洗浄機で毎月100枚のカーペットを洗浄しています。高圧洗浄機の燃料は、ガソリンです。なくなっていたので、10ℓ缶を持っていつも行っているスタンドに買いに行きました。カードを出して「この缶に入れて下さい」とお願いすると、「うちはセルフスタンドなので売れない」と言うのです。どうしてかと尋ねると、「消防法で決まっているから」と返事。「彩花は全車おたくのスタンドでカードを使い入れているのに、仕事で使う機械にはガソリンは売ってくれないのですか」「スタッフの方が居るからセルフスタンドでない店と同じではないですか」と言うと「決まりですから」と断られました。



お客は困っているのに、「こっちは忙しいのだというバカにした態度」に気分が悪くなりました。店長が店内にいたので、そのことを話すと「すみません」と謝られ、セルフでない店を紹介してくれました。決まっているのでは仕方ありませんが、スタッフの対応次第でお客様は納得される出来事ではないかと思えます。

●●● ダメもと訪問で契約に

近くに開業の予定の歯科医院がありました。訪問するのが遅かったのでダメで元々と訪問しました。案の定、マットモップのSクリーンさんに見積り依頼をしているとのことでした。

とにかく、見積りだけでもと院長先生にお願いしていたら、奥様が出て来られ、名刺を見て「クリーン彩花さんは知っています」とのこと。結婚前に兄と一緒に住んでいた時、お掃除を2回位お願いしたことがあると話されました。「スタッフの方がとても感じが良くて、よくして貰いました」と嬉しい言葉も頂きました。これも何かのご縁でしょうか？そして、見積書を出すことになり、数日後、「彩花さんをお願いすることにしました」と、奥様から電話がありました。

このような結果が出て、スタッフも彩花理念を伝えて仕事しているのだと嬉しくなりました。仕事は人と人をつなげて広がって行くのだと、つくづく思います。



●●● バス広告を見て興奮

バス広告の件を新聞に掲載してましたが、先日、孫5歳が家に来て、「じいちゃんがバスに乗ってるのを見たよ」と言うのです。母親と一緒に博多駅に、ポケモンショーを見に行った時、その前を走るバスの後ろの広告を見つけて「じいちゃんが、あそこにいるよ」と母親に言ったそうです。



まさかあんなところにイラストがあることをビックリしていたようで、子供心に、どうしてあるのか不思議に思ったのでしょうか。自分のじいちゃんが、バスに乗っていると思ううれしかったようです。

自分としても、それを聞いて、何か恥ずかしいような嬉しいような複雑な気持ちになりました。じいちゃんが社長とわかって来たのでしょうか。孫も、彩花の後継者になるかな・・・

●●● PTA フェスタ開催

事務所の近くに小学校があります。2年前にPTAが主催するフェスタに参加しました。自社に勤めるスタッフが、役員をしていて依頼があり参加しました。

今年も、別のPTA、役員の方から声がかかり参加しました。今回も地域の色々な業者の方19社が参加してありました。私も私を入れてスタッフ5名での参加です。2年前に担当したスタッフと、この小学校を卒業した生徒の母親が手伝ってくれました。私も毎日交通安全で立っていることもあり、知らない顔はできないと思い快く受けさせて頂きました。当日は、午前中2回に分けて10名+10名=20名の生徒さんが参加して頂き、廊下を洗浄してワックスを塗布する作業とガラス清掃の講習を行いました。とてもキレイになって自分達が作業した廊下を見て喜んでくれました。



開講式と閉講式では、体育館に生徒全員が集まっている場所で、前に立って紹介されると、いつも会っている生徒達から「モチダ」と声をかけられました。このような形で地域にお役立ちができたかと思えました。この様なつながりが出来る事が、中小企業が地域に根ざすニッチ経営ではないかと思えます。

●●● マスクして商売

最近、コンビニに行って気付いたことが…スタッフがマスクをしていないのです。やはり、その姿はイメージよく映ります。実は、4年前にこのことを自社の「彩花新聞」に掲載したことがあります。その文面です…



「マスクして商売？」

今、あちこちにコンビニがオープンしていますが、どのコンビニに行ってもお客さまがいっぱいです。スタッフの教育はマニュアルによって教育されているのですが、コンビニによって差を感じます。あるコンビニに立ち寄った時のことです、スタッフ全員がマスクして対応しているのです。今、PM2.5や花粉がすごいのはわかりますが…目だけの接客では、いくらマニュアル通りに接客しても気持ちが伝わってきません。恥ずかしさから逃げのマスク対策で、その場しのぎの接客になっているようです。やはり堂々とお互いに顔を見せて、笑顔で正面から向き合い接客するのが本当の商売ではないか。本部やオーナーが、このことに気付いてないようです。と4年前に書きました。

このことをオーナーさんに話すと、マスクの件は本部から言われて、徹底しているとの事。気付いた事はいつでも教えて下さいと言われ、自分の気付きは間違っただけだったようです。

●●● メモの力

例えば読書によって心を打たれる言葉をするたびに、手帳にメモする方法がある。だが、単にメモすればいいというものではない。書くという行為は「想像」としても強力なものであるから、強い気持ちで書くようにつとめることが大切です。これは書くという行為が、潜在意識へ強く働きかける効果を利用したものである。



どんなに忙しい人でも、毎日二分間ぐらいはメモに時間をさくことができるだろう。毎回手帳に一、二行書いたとして一週間で1ページになる。それを、一年間つづけていけば、手帳の一冊は信念や情熱、忍耐力を強める言葉で埋まってしまう。そしてこの手帳をいつもポケットに忍ばせ、合間を見ては、心を込めて繰り返し目にしたり読んだりすれば、必ずや徐々にその効果があらわれるはずだ。

●●● 完了書の意味

ある歯科の清掃に休日の日に3ヶ月に1回入ります。信用されて裏口を開けてくれているのでこちらが清掃後、完了書を置いてくるのです。そして後日、確認の電話をしています。



それが、確認の電話をしておらず会社にクレームの電話がありました。掲示板に貼ってあった用紙が飛んでいて、別のところにあったとのこと。しかも1枚だけではなく何枚かあったようです。

そういう時、完了書にその状況を記入するのがあたり前ではとされました。まさに、おっしゃる通りだと思います。何かあったことや気づきを記入するために置いてきているのに、会社としてそのために持っていかせているのに。ただ、終わらせるだけの作業をしているのかと思って寂しくなりました。今後こんなことが無いようにしていきますとお詫びしました。

●●● 気づきがコミュニケーションに繋がる

毎朝、交通安全で立って気になることが2件あります。一人は、健康の為に、毎朝ウォーキングをしてある70歳後半の男性の方、もう一人は犬のレオちゃんと散歩してある70歳後半の女性の方です。その方達を、最近みないのです。毎朝お会いして、挨拶していたので心配していました。



それが、70歳男性の方に本日お会いしたのです。「久しぶりですね、どうかされたのですか」と尋ねると、「それがウォーキングしていた時に車がぶつかって来て、大腿骨を骨折して入院していた」とのことでした。「えー」とびっくり…。歩くのは5ヶ月ぶりとのこと、とにかく元気な顔を拝見して安心、「気をつけて下さい」と声をかけました。もう一人レオちゃんの女性の方はどうしてあるのか心配です。

このように交通安全で立っていたら色々な人に出会い、話が出来てコミュニケーションが広がります。子供たちとも、毎日顔を会わせて、色々な面に気づき、成長していくのが分かり嬉しく思います。仕事でもお客様・スタッフの動きに気づくことが情報になり信用につながり喜ばれる仕事が出来るとは思いませんかとつくづく思う毎日です。

●●● 決めているか？

決めること。右に行くのか、左に行くのか、決めること。その決定によって会社の運命、会社に関わる人の運命が変わる。責任は、重い。それでも社長は、決めなければならない。それが、社長の仕事。



自分ですべてを決められるのは、羨ましいなあ・・・社長になったことのない人は、そう思うだろう。確かに、自分で決められるのは、悪いことじゃない。しかし、その決定には多くの人が関わっている。自己満足で決めるわけにはいかない。また、その責任の重さを、他の誰にも押しつけてはいけない。

決めることから、逃げていないか？決めることを、他のなにものかに委ねていないか？意思決定は、経営者の大切な仕事。その重さをシッカリ背負って、今日も、決めていこう。

●●● 見られている

人は、周囲から（見られている）と感じることで大きく成長します。特に接客業においては「見られている」と言う意識が強い人は、仕事に取り組む姿勢が高いといわれます。そうした姿勢は、個を成長させ業績もあがるようです。



会社の近くに餃子の〇店があります。ここは料理人の仕事ぶりをお客様が食事しながら見えるオープンキッチン型にして売上が上がったそうです。

仕事とは本来、人が見ていようとそうでなかろうと、常に喜んで真剣に取り組まなければなりません。しかし、そう簡単にはいかないのが実情です。そこで大切になってくるのが、「見られている」意識を維持することなのです。「見られている」意識が強くなると、次に「魅せたい」意識が生じてきます。この意識は、個々の人間力を高めることにつながり、お客様のことを思う力となります。日々の職務で、魅せる働きができるようにしましょう。

●●● 三方良し

3年前に開院と同時に契約させて頂いたS耳鼻科が別の場所に新たに開院するとの情報を持って来ました。この医院は、開院以来、患者さんが多くビックリしていました。スタッフさんも明るく、とても感じの良い雰囲気が漂っています。



院長の経営手腕には凄いものがあります。例えば、福利厚生で彩花の掃除を利用いただきクリニックに請求しています。スタッフさんの自宅のお掃除を一律の金額を決めて、作業内容は、それぞれが決める。仕事をしているので、掃除の手助けをと言う先生の配慮からの発想で、全スタッフさん宅のお掃除の依頼を受けました。清掃後、みなさんとても喜んで頂きました。このように労使関係がしっかり出来ているから、心遣いが患者さんにも伝わるのだと思います。

●●● 持って帰りますか？

あるハンバーガーショップへ行き、カウンターの前に並んでいました。店内は非常に混雑していて、ほぼ満席の状態です。



小学生ぐらいの男の子と妹らしい小さな女の子が二人で並んでいました。やがて順番が来ると、スタッフの女性は子供の目の高さまで腰をかがめ、「お席が空くまで少し待つかもしれないけど、お店で食べますか？それとも、おうちに持って帰りますか？」と尋ねてました。接客マニュアルは、「店内でお召し上がりでしょうか？」なのかもしれませんが、この対応に（機転がきく定員さんだなど）感心しました。隣の列では、別のスタッフが「店内でお召し上がりでしょうか？」と接客すると、逆に客から「席、空いているんですか？」と尋ねられ、困った様子でした。

接客マニュアルは、お客様に丁寧かつ正確に対応するためのものです。しかし先の店員のように、店内の混み具合やお客様の年齢など、状況に応じて接客できると、より温かみのある接客になるのです。

●●● 手帳の大事さ

恥ずかしい話ですが手帳をどこかに忘れて来てしまいました。いつもあることですが、自分のだらしなさにウンザリです。しかし、手帳がないと不便を感じます。彩花ブログを書こうとしても1週間の行動が思い浮かばないのです。特に、この年齢になると記憶がだいぶ落ちているようでなかなか思い出せません。行った所がわかれば思い浮かんでくるのですが・・・



そこで、どうやって行動を思い浮かべたか？その日の昼食に何を食べたかを思い出して、それから午前中・午後を思い浮かべるのです。そうすると、行動や会話が1つ1つ浮かんできます。人間には潜在意識がありその一つである「五感」の「食」はかなり強いようです。

このように手帳を通じて行動や考えが自分の意識に残り、それからイメージが広がっていくようです。それからアイデアや発想が生まれていくのだと思います。改めて手帳の大事さを感じました。

●●● 秋到来

朝、交通安全で横断歩道に立っています。そんな時、近所の方から「いつも立って頂きおつかれさま」と、心のこもった言葉と一緒に家の前になっている<富裕柿>を頂きました。

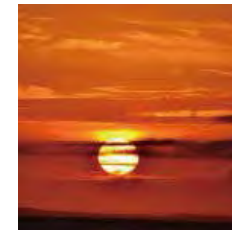


朝晩が、涼しくなってきて秋を感じる季節になりもう柿の味覚を味わえる時期になったのだと思いました。あんなに暑い夏だったから、秋が来るかなと心配していたらちゃんと秋がきたことを柿を頂き感じました。日本は、春夏秋冬があって、そして「おもてなしの心」がある。横断歩道に、毎日立っている・・・それを見て、いつも有り難うという心からの気持ちを頂く。まさに日本人の素晴らしさではないかと思えます。これからも仕事を通じてこの心を伝えていきたいものです。

柿は、昔懐かしい味で、とても美味しかったです。・・・ありがとうございました。

●●● 心のレンズ

心のレンズは積極的な心構えを維持する上でも意味があります。消極的で自己否定的な考え方、積極的で自己肯定的な考え方に置き換えるよう意識的・技能的に努力することです。



積極的な心構えとは「心のレンズ」なのです。レンズが黒味を帯びれば、見える景色は当然暗い。ひきかえ、空の色のようには透き通してみれば、景色はもっと明るいものになる。

もし、風景が薄暗くみえるようだったら、別のレンズに変えればいだけのことです。見たくない風景を前にいつまでもたたずんでいる必要はない。レンズはいつも取り替える事が可能なのです。あなたは、自分次第で見たい風景を選択できる。もし「毎日が退屈でしかたない」と思っているならば、あなた的手中には別のレンズがあることを知っておいてほしいものです。心のレンズを積極的に変えることで、幸せになるのです。

●●● 正月から接客対応の勉強

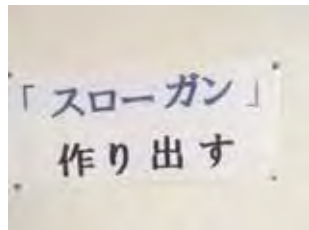
正月でおせち料理にあきて来たのである有名なトンカツ屋に持ち帰りで購入に行きました。そのお店は、忙しそうで、店長さんらしい男性に注文すると、面倒くさそうな対応をされました。ロースカツ・ヒレ・エビフライを注文してキャベツはついてますかと言うと「ついてません」と・・・こちらも、ただで貰おうとは思っていないのに、反対にお店の方から、キャベツは、どうされますかと言うのが当たり前では？トンカツにキャベツは付き物です。そして、お金は先に払っておきますと言うと「後にして下さい」と言うので、車で待ってました。



初めてで、腹がたったのでそのまま帰ろうとも思いましたが・・・頭に来たから「忙しいのはわかるが、自分勝手な商売するな」と言ってしまいました。そんなやりとりの後、取りに行くのとそれから10分も待たされる羽目に・・・正月から商いに対して良い勉強をさせて頂きました。

●●● 作り出す

いつも同じやり方で仕事をしていたら、コツを掴み技術は習得できますが、それでは、本当の仕事は望めません。常に何かやろうと一歩先のことを考えて、仕事を「作り出す」ことで本当のお客様ができるのです。



それには、お客様から喜ばれる仕事を見つけ出し、お客様との関係を深めて行くことです。喜ばれる仕事を勘違いして、お客様の言われるままになってはうまくいきません。お客様はお掃除を弊社にどうして依頼しているかを考えるのです。キレイにして貰う為にプロをお願いしているのに、自信がなさそうな対応では信頼を失うのは当たり前です。お客様に合わせてすることは楽ですが、それではプロの本当の仕事はできません。

挨拶と笑顔の明るい受け答えをして、お客様にきちんと、対応して行ったらそこからコミュニケーションが生まれて、お互い共通の話題が広がり、お掃除に繋がり、喜ばれる仕事が出来て信頼も生まれるのです。そのことが「作り出す」仕事なのです。

●●● 地域に根ざす経営

事務所近くの方から、エアコン清掃の注文を頂きました。「いつも娘たちを見守って頂きありがとうございます」とご挨拶を頂きました。交通安全でいつも立っていることを娘さんから聞いて、頼むなら、当社にと、わざわざ事務所まで来てくれたようです。



その方のお子さんは小学校6年生で、新入生を小学校まで引率したり思いやりのあるお子さんで私も良く知っています。このように親にも、きちんと話してしっかり者の子供さんです。なんとなくしている地域での活動を通じて横に広がっていることを感じ嬉しくなりました。

別に仕事を頂くために立っているわけではありませんが、このことがお客様やスタッフに対して、経営者の大事な考えだと改めて思いました。これからも、この気持ちで地域に根ざす経営をしていきたいです。

●●● 地域と情報の大事さ

我社の近くに、昔から内科クリニックがあります。最近、改装しているのは気づいていましたが、今まで、他業者のビルメンテナンス会社が入っていて継続して入るのではと、勝手な想像で営業をかけていませんでした。



すると、近くに住んでいる自社スタッフが家のポストに新規オープンのチラシが入っていたと言う情報を持ってきました。そのチラシには、以前と違う女性の院長先生で病院の名称も変わってました。そういう情報を仕入れ、すぐ訪問して、スタッフの家のポストにチラシが入っていたことと、弊社もすぐその公園の先で、歩いて5分の所にあります、と言うと院長先生が面会してくれました。地域を大事にしてあるようで、そういうことなら、見積もりを出して下さいということになり見積書を出しました。コンサルタントが入っていて、その方と面会して契約につながりました。

地域の情報をキャッチして、行動した結果が今回のチャンス。いかに情報を仕入れることが大事なことかと確信しました。

●●● 名札は大事な勲章

私の名前は「持田千年」です。「凄い名前ですね」とよく言われてきました。60歳過ぎて言われるのには慣れましたが、若い頃、学生時代「センネンさんやチンネンさん」とあだ名で良く言われていました。そんな風に言われても気にせず反対に強い自分になったように思います。



学校を卒業して営業を始めたら名刺・名札を見て、凄い珍しい名前に「センネンさんチンネンさん」と言われて可愛がられました。前の会社で、営業成績がグングン上がって行き、全国で名前が知れわたるほどの営業マンになっていました。この結果に、どんな名前でも、胸を張って前に進めばチャンスを掴めると思いました。いまではこのような名前をつけてくれた親に感謝です。

最近、どんな場所でも名札を付けているのを見受けます。名札は、胸を張って自分を売り込み、名前を覚えて頂く大事なツールです。そして、名札は仕事する上で、自分をつくる大事な勲章なのです。

●●● 日本女性の素晴らしさ

20年来、おつきあいさせて頂いている歯科クリニックがあります。院長先生のお母さんは、83歳になられますが、お掃除に入る時、いつも現場に来られます。玄関に置いてあるスリッパを洗って来られて、取り替える日にしてあるようです。その姿は、本当に日本女性らしさを感じます。実は、私の母も同じ歳で、母と重なり他人とは思えません。



本日、現場に作業にスタッフが入っているので私をご挨拶に行き、元気な笑顔を見て安心しました。終わったら自宅まで送るようにスタッフにお願いしました。お掃除を通じて、いつも学びを頂いています。ありがとうございます、いつまでもお元気で

●●● いがいな繋がり

愛宕浜にメディカルクリニックの敷地がありその場所に、薬局と4軒のクリニックがオープンしました。その中の3軒のクリニックの清掃を当社が契約して頂いています。残り1軒は、秋にオープンで、もう工事に入っているの、先生が来ていないか時々現場を訪問しています。



本日行った所、以前、異業種の集まりの会のメンバーの税理士さんに偶然、ばったりお会いしました。最近、お客様になって頂いた皮膚科さまから出てこられ「0さん」と声かけたら、「持田さん久しぶり」ということで、「何をされているのですか」と訪ねるとお客様のところに行っていたと言われるのです。詳しく聞くと皮膚科さまの税理士をしているとのこと。「うちもお掃除で入っているのですよ」と言うと「えー」とお互いビックリ・・・久しぶりにお会いして皮膚科さまとの繋がりが共通とは、そして、他の2軒のクリニックの院長のことも良く知っており、このメディカルクリニックコンサルト会社と関係を持ってあるようです。秋にオープンする内科院長も良く知ってあって紹介して貰うことになりました。

この件で思ったことは、足を動かして何か探せばチャンスをつかむことができると、そして、営業のポイントはここにあると、改めて思う出来事でした。

●●● 東京行き

ホームページからのお付き合いで、東京に本社があるお客様があります。今回、全国サービスパートナー会社会議があり昨年に続き2名で参加しました。喫煙所の分煙リメイクサービスをしている会社で、13年前福岡地区で協力会社を探しているとのことで当社に電話がありました。



その会社をホームページで検索したら、きちんとした会社で電話かけて来た担当者もとても感じが良く熱心で、内容を聞きにすぐ東京に飛んでいきました。そんないきさつで、お付き合いが始まりました。最初5年位は、1年に数件の仕事でした。地道にお付き合いをしていると、その後、エアコン清掃やイスクリーニングなど増えてきました。昨年からは、長崎地区の分煙機フィルターメンテナンスで、毎月2泊や3泊の泊まりがけの仕事が入っています。そして、今年に入りJTBのホテルの部屋を禁煙にする作業で山口県・佐賀県・北九州の地区に入らせて頂き売上げも上がって来ました。

今後は、息子たちの時代、末永いお付き合いをと今回会議に参加して社長様や担当者様にお礼とお願いをしてきました。

●●● 友人の息子の結婚式

このクリーン彩花が、ここまでなったのも今回、結婚式に呼ばれた友人のH君のお陰なのです。それは、24年前に彼が経営する酒のディスカウント店のお掃除をさせて頂いたのがきっかけでこの彩花が始まったからです。お互いに年齢も60歳を過ぎ、後継者の息子達の時代になるということで、長男も一緒に結婚披露宴に出席しました。



私は新郎の父と中学時代の同級生です。座った席に、彼の高校時代の友人が2名来られてあり名刺交換させて頂きました。一人は糸島市の議員で、もう一人は糸島で保険会社をしてある社長で、凄いやり手の糸島では有名な方です。私も、知人やお客様のところで噂は聞いていました。彼とその社長は友人と聞いていましたがお会いするのは本日が初めてです。彼も私のことを知っていて会いたいと思っていたようです。そんないきさつで意気投合し、帰りも地下鉄で一緒に帰る途中色々糸島の事など、昔話をしました。仕事に対する意識が共感し、今後、「お付き合いしましょう」と言って別れました。

その数日後、ある講演のDVDを持って会社に来られました。色々とお話をし、帰りに彩花新聞を渡してました。その後、新聞を見て感動したとのことで電話を頂き、これからも毎回、新聞を送って下さいと嬉しい言葉を頂きました。色々な場所で、人は巡り合い、色々な人と繋がって行くのだと出会いを大事にしたいと思いました。