

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
喜びが実ったお話です。



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！

お電話対応時間(8時～20時)

 **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



福岡市早良区賀茂2丁目5-35

vol.2
2020

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

2020 スローガン 『競争から協力』

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）※令和 2 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 干隈支店

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

●● 2020年スローガン「競争から協力」

あけましておめでとうございます。今年の「干支は子」です。どんな歳になるでしょうか。

昨年、スタッフは仕事を通じて人間成長の意味が分かって来ました。さらなる飛躍の年にするために、会社という組織の中で、自分を鍛えて磨きあげ、自己実現につなげて貰いたいと思っています。自分を磨いたことで、世の中に役にたつこと。それが「仕事」の真の意味です。



会社は、一人ひとりの人間力を醸成して社会のお役にたつ、そのことが私達が目指す社会、会社作りと頑張ります。どうぞ今年もよろしくお願いいたします。

- ◆ 我々のミッション：『おもてなしの心』
- ◆ 我々の顧客は誰か：お掃除を通じて喜んでいただけるお客さま
- ◆ 顧客にとっての価値は何か：安心してサービスが受けられる
- ◆ われわれの成果は何か：お客さまを通じての人間成長
- ◆ ビジョン：お客様を通じて未来づくり

●● 「千年」に感謝

この名前のお陰で、かなり仕事でプラスになっています。13年前からお付き合いさせて頂いている文具チェーン店があります。

その一店が移転と言うことで、先日移転先に行きました。たまたま社長がおられて、この社長は、13年前は常務でした。この方のお陰で、現在、福岡地区3店舗のお掃除をさせて頂いています。社長になられたというお噂は聞いていましたが・・・「お久しぶりです」と言うと、「本当ですね」と・・・お話をすると、

名前が「千年」(せんねん)だったので印象に強く残って覚えているとのことでした。名前のお陰で13年前に一度しか会ったことがないのに、気安く対応してくれることに、この名前をつけて頂いた親に改めて感謝を覚えました。

社長から「これからお店を増やしていくから持田さん宜しく」とお願いされました。この名前のお陰で、前職時もトップの営業成績を確立し、又、独立して創業23年続いているのもこの「千年」という名前のお陰だと思います。これからも「千年」のこの名前を大事に、人生を送りたいものです。



●● その場しのぎの商売をしてないか

最近エアコンの機械にお掃除付きが増えてしています。金額は、今までのノーマル機械に比べると10万円位高いのです。どういう機能かと言うと、フィルターにたまるホコリを自動で取ると言うだけの機能です。中にたまるカビ汚れは取りません。いかにも全部取るようなセールストークで販売しています。

その結果2、3年使って、このたまった埃がドレンパンに詰まって水もれや臭いがすると言うクレームが出ています。しかし、販売する店では、売上げをあげるために高額な商品を勧めます。売るだけの目的の販売をしています。

またテレビの件ですが、いよいよ4K放送が始まります。私も3年前購入してイヨイヨかとしみしにしていたのですが、放送チャンネルにしても4K放送が見られないのです。そういうことでテレビを購入したお店で訪ねると、それは別売りのチューナーが必要とのこと。3年前に購入するときはそんなこと一言も説明がなかったのに・・・

エアコン・テレビにしてもただ売りつけるだけでお客さんのことは何も考えていません。我々もこんなその場しのぎの商売をしてないか、考えてみる出来事でした。



●● 喜びの種まき小冊子

彩花新聞を発行して、12年間が経ち、毎月書き続けて150号になりました。最初は、何を書いてよいかわからないまま、とにかく書き続けました。毎月、お客様を訪問して気付いた事・スタッフの気づきなど、箇条書きにして文になるようにつないでいきました。

それを続けるうちにお客様との関係が深まって行き、この新聞を毎月待って頂いているお客様が増えてきました。

中には、この新聞を全部保存してあるお客様や、ある歯科医院では、待合室にファイルして本棚に置いて頂いているお客様もあります。そういうお客様から創刊号「小冊子」を出したらとの案を頂いたので、今回「喜びの種まき」小冊子を作ることにしました。

冊子のテーマは「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」これからも新聞は勿論、小冊子も1年1回まとめの創刊号を発行して行きたいと思っています。引き続きよろしくお願い致します。→ご興味のある方はご連絡ください！



●● 一枚のハガキに喜びを

先日ラジオを聴いていると、若い人はハガキ 63 円・手紙 84 円の切手の金額を知らない人が多いとのこと。そういうことで年賀ハガキは勿論、郵便局の売上が下がって行く一方だそうです。メール、LINE など SNS の普及のせいでしょう。

物事に対する考え方も変わって来ているようで、いいのか悪いのか、人と人の関わりを失くす世の中になってきているように思えます。この変化は、知らぬ別の世界が生まれつつあるのでは？人間として弱く、昔ながらの信用と責任で繋がる商売の考えから離れているようです。お客様やスタッフに対して、本音で付き合わないとな本当の仕事ができないと思うのですが。



ある会の新春交流会の後、後日、出会いに対しての御礼のはがきを頂きました。このハガキを頂き、何かその人に対して「親近感を覚える」自分がそこにありました。このことが人と人を繋いでいく大事なことで・・・いくら時代が進んでも、訪問とか人と人の繋がるこのようなことは大事にしていけないといけなと 1 枚のはがきを頂き思いました。

●● 対応ひとつで信用をなくす

パソコンの Wi-Fi の繋がりが悪く、購入した家電量販店に行きました。昨年の 11 月にパソコンを購入した時、快く対応してくれたサポート担当者が、別の人に変わっていました。

しかし、その変わった担当者の感じの悪さには恐れ入りました。私も悪いのですが、Wi-Fi が動かなくなり仕事が出来なくなったことでつついっ苛立ってしまいました。

それにしても、こちらが困っていることを察知するくらいのサービスがあって欲しいのに。月曜日でそんなにお店は忙しくないのに、迷惑そうな対応に気分を悪くしました。今まで、この店ではテレビ・オーディオ・スマホなどその時の担当者が良くしてくれたので買っていました。それが、たった一人の担当者の対応で気分が悪くなり「2 度と買うものか」という気持ちになる・・・いくらサポート担当者でもお店の看板を背負って仕事をしているのにこの対応は、府に落ちません。



「人の振り見て我が振り直せ」と改めて接客の大事さを知る出来事でした。

●● 喜びの種まき

小冊子「喜びの種まき」を作ったことを先月の彩花新聞に掲載していました。新聞はいつも請求書に入れて発送しています。それを見て小冊子が欲しいとお客様から電話をいただきました。

早速、小冊子を持って訪問。ピンポンと事務所のインターホンを押して「クリーン彩花です」と言うと、待っていたかのように事務の方が出てこられました。話を聞くと、その会社の上司の方が、毎回この新聞を楽しみに待っていると話されました。

今回、小冊子が出たことを知り「是非、欲しい」と言われ電話されたようです。なんと、お金を出してでも欲しいと・・・この会社は、マンションの退去後のメンテナンスをしてある会社で、彩花新聞を社員教育などに使っていたらいいようです。営業所が広島にもあり、2 冊欲しいとのことでお持ちしました。

なんとなく書き出した新聞が 11 年間続き、愛読者が出来、小冊子を出すまでに発展しました。益々、お客様との関係が深まり広がって行きそうな予感がします。



●● 話かけやすい人

話かけやすい人の特徴として、「聞き上手」や「物腰の柔らかさ」などが挙げられます。また、「笑顔」も、相手に印象を与えるポイントです。

ある時、営業していて契約が取れず悩んでいました。営業の手法を変えても、成果が上がりません。気分はますます落ち込んで行きました。ふと鏡に写った自分の顔を見て驚きました。暗く無表情なのです。「こんな顔を見たら、誰も契約したいと思わないだろう」と感じたのです。

翌日から、仕事の中で意識して笑顔でいることに取り組みました。たとえ笑えるような状況でなくとも、「これが今の自分にとって必要なことだ」と考えて、表情が険しくならないよう心がけました。そのうちに、少しずつ契約が取れるようになりました。以前との一番の違いは、お客様から質問されたり、話かけられる機会が格段と増えたことです。

表面的な笑顔だけでなく、内面的な心のあかさを保つようにして、はつらつと仕事に取り組んでいきましょう。



●● LINE での連絡

最近、SNS の時代で、スマホを使ったやりとりが盛んです。彩花でも、ライングループを作成しお互いやり取りを始めました。今まで、20名のスタッフ同士に作業予定や色々連絡を電話やメールでやっていました。明日の連絡を忘れて、迷惑をかけたりしていましたが、このライン連絡にしたら連絡忘れがなくなり、また、今までと違ってコミュニケーションが生まれてきているようです。



全員、同じ文面が行くので非抽象的な文面がなく凄く、いい感じのチームになってきました。返事に、色々なスタンプが貼り付けられて、たのしい画面になっています。特に、後日の作業予定などは、担当責任者が作成して、それを皆が見て考えています。みんなで考える予定表になって進化しています。これから、更にコミュニケーションを深めるツールにしていきたいと思っています。

●● 愛情の大事さ

我が家の隣のお宅は、犬3匹と猫を飼っています。捨て犬や、前の持ち主が出ていかれたあとの犬を引き取って育ててあるのです。中にはもう死ぬのではというくらい痩せてハイエナ化した犬もいます。最初に来たときは怯えて吠えたり、噛んだりしていたのですが、優しい愛情に育てられ、時間が立つにつれておとなしくなり、のびのびと3匹とも庭で遊んでいます。毎日朝・夕、3匹を連れて散歩に出かけて可愛がり、元気になったようです。



ここの奥さんの凄さは、まだあります。一人の青年が仕事がなくブラブラしていました。近所からもあまり良く思われていませんでした。その彼も、奥さんから優しい声をかけられ、その家に来るようになり玄関先の草取りを毎朝6時位からやっています。今では楽しく明るい顔になり、今まで近所から不安に思われていたのですが、人が変わったように変身して楽しくお手伝いをしています。

この状態は、相手を思う気持ちで接して行けば、どんなことも変われることを証明しています。青年も、犬も、世間から白い目で見られていたのに、愛情を注がれて人生が変わったのです。仕事でも同じことが言えます。お客様やスタッフに愛情を尽くして接することが、仕事をして行く上で大事な事だと隣の奥様から教えていただきました。

●● バスハイク

3月の繁忙期前に、スタッフ全員でバスハイクを計画しました。事務所に集まる20名のスタッフで、呼子のイカの活き造りを食べに行こうと話がまとまりました。

バスの手配は、長年お掃除でお世話になっているお客様にバス会社があり、そちらに依頼しました。費用は福利厚生でスタッフには手出しなし、と同時にこの行事は仕事の一貫としての扱いにしました。だからパートさんやアルバイトさんは、仕事扱いなので日当を出します。とにかく、お礼返しと、これから3月は忙しくなるのでそれぞれのコミュニケーションを高めることが目的です。

当日は、美味しい呼子のイカを食べ、昼から酒を頂き、波戸岬では名物のサザエのつぼ焼きや牡蠣などを食べました。とても楽しい有意義なバスハイクになったようです。今後、年1回は福利厚生の一環として続けて行きたいと思っています。

こんなに20名ものスタッフと一緒にバスハイクの旅ができることになったことが社長としてとても嬉しく思います。



●● 30年間ありがとうございました

私が住んでいる家の近所に薬師堂があります。子供の神様であり、年2回「大日様祭り」があり、小さい頃はみんなが集まる遊びの場でした。また、この薬師如来は「病氣平癒の仏」とされることから、製薬や医療の分野でも「薬師堂」の名前が使われることがあります。



この薬師堂様に助けられ、今の私、家族、会社があるのです。どうしてかという、30年前、33歳の時に私は「胃癌」になりました。その時代の「癌」と言えば、死を意味するものでした。今だから言えますが、かなり進行していた癌だったと後で家族から聞きました。神様に頼る気持ちで、おふくろはこの薬師様にお参りを始めました。雨の日も嵐の日でも毎日休むことなく、お茶通し・お花をあげて掃除を欠かさずお参りしていました。そのお陰で、私の病氣も再発することなく今があるのではと感謝しています。これもひとえに、おふくろの拝む気持ちが薬師様に届いたお陰ではないかとも思います。そのおふくろも83歳になったので、このお参りを後見人の方に譲ることになりました。

長い間、薬師様を守ってくれて、おふくろありがとう。これからも元気で長生きして下さい。

●● 25年間ありがとうございました

この仕事を始めてからのお付き合いで、25年お世話になったお客様の歯科医院さんが3月で閉院されるとの情報が入りました。思い出せば、仕事もなくどうして行こうかという時に私の友人の紹介で、医院の階段のお掃除を毎月させて頂く仕事をいただきました。

奥さまも彩花を可愛がって頂き自宅も年一回お掃除させて頂いています。二人のお子様の成長も見えました。息子さんも、立派な医学部を卒業されて医者になってあります。

彩花の歴史の1ページとなるお客様で、とても感慨深い思いがあります。院長先生も70歳を過ぎ息子さんも医者になられ、独り立ちして、ひとまず引退というところだと思います。担当者からの情報だったので後日、訪問して長いお付き合いに感謝とお礼を伝えました。

しかし、あの当時必死だったことを思い出すお客様が、失くなるのは寂しい事ですが、このようなお客様のお陰で今の彩花があるのです。本当にありがとうございました。



●● ありがとう会

交通安全で事務所の前の横断歩道に立つようになり、4年になります。この度、この地区の会長さんから誘われて小学校の行事で「ありがとう会」に参加しました。

この行事は毎朝、横断歩道に立って頂いていることに対する学校と子供達からのお礼と感謝の気持ちの給食会です。毎年開催されているということですが、私は今回初めてでした。

まず、この地区の年配の方々40人位が部屋に集まり、学校側からと会長の挨拶がありました。3年生は4クラスあり、それぞれ分かれて引率の生徒が各教室に連れて行ってくれました。私は3年4組の教室で、子供達5名と大人2名=7名の机に座りました。そして給食の前に、生徒達の縦笛の演奏と感謝の言葉があり、その後大人それぞれに、紙で作ったメダルを首にかけてくれました。給食献立は、ワカサギのフライ・八宝菜・ねじりパン・牛乳。とても美味しかったです。まさかこのような給食体験ができるとは・・・50年以來の体験でした。

また、子供たちと色々な話しができて楽しいひと時を過ごしました。このような感謝の気持ちを頂き、何げない気持ちでやっていることがこのように伝わるとは、仕事でも通じる事とつくづく思いました。今後も続けて地域のお役立ちをして行きます。



●● ショールーム戦略

彩花の車のマーキングを見て電話を頂きました。院内で3名のスタッフが作業している姿にも何か引き寄せられて電話されたようです。

「お宅は病院関係の業務しかしてないでしょうか」との質問。「ハウスクリーニングなどもしています」と答えると「そしたらうちの家の見積もりをして下さい」とやり取りしました。住所と電話番号をお聞きして、後日連絡することを約束。

まさに、車屋さんのショールームと同じ販売のやり方です。車が一番売れる場所はショールームでの対応と車屋さんは言われます。現場のイメージが一番大事ということです。

マーキングが入っている車をいつもキレイに、作業する道具はキレイに、働くスタッフはリーダー中心にキビキビと動き、お掃除の事など聞かれる事には素早く対応できること。このようなことを、全てのスタッフが出来るようになれば作業現場が車屋さんのショールームと同じようになるのではないかと思います。又、このことを通じてスタッフと会社の成長につながるのではとも思います。



●● コールセンターで成長

エアコンクリーニングキャンペーンが5月からスタートしました。スタッフは毎日の作業が終わって、帰社後、事務所から時間を作りお客様に電話をかけています。それがかなり結果に繋がり、契約に結び付いています。

今までの顧客リストをもとに、多い日は5～6件の契約を頂いています。数年前までは、イヤイヤながら数字の為にやっていたのが、今では対応がすごく上手になりコールセンターみたいですよ。

これは一人のスタッフが始めたのですが、その電話の結果と成果を見て他のスタッフもやり始めて、今ではみんなやっています。夕方、事務所で電話している姿を見て電話のトークが上手になったとビックリしています。この電話でのやり取りでお客様との関係が深まり、仕事に対する意欲が変わって、毎年のリピート客になってきているようです。そして、スタッフの成長にも繋がっています。

キャンペーンはまだ始まったばかり、このキャンペーン中でスタッフが更に成長することを期待します。目標1000台、みんな力を合わせて達成しましょう！！



●● 花の2区

大学の箱根駅伝で、レースを作るのは2区が大事と言われ『花の2区』と呼ばれています。仕事も同じ事で、新規でお客様を作り、2番手がどのくらい関係作りが出来るかで今後の繋がりに差がでるのです。

最初の出会いは情報に過ぎません。それをどう加工するかで味が変わって来てお客様との関係に差が出てくると言うことです。ただ目の前の仕事をしているだけでは何も生まれません。これから先に目をやらないといけないのです。



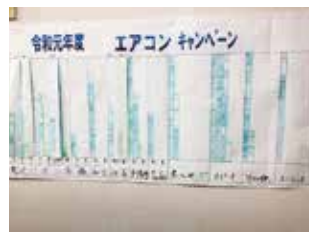
今、エアコンキャンペーンの電話でのお知らせやお客様訪問は明日に向ける仕事なのです。現場に沢山のチャンスがあります。それに気づくことが、お客様との関係が深まっていくカギなのです。

笑顔で明るく仕事をしていたら、その場は創り出すチャンスが広がって行きます。このことに気づけば仕事でのチャンスもさらに深まって行くのです。『花の2区』を目指し、力を発揮していきましょう！！

●● おもてなしの心で

毎年恒例のエアコンクリーニングキャンペーンを5月～8月中旬までの、3ヶ月半の長い期間でやっています。この期間に、会社全体で1000台を目標にしています。

今年は、6月末時点で900台になり、残り1ヶ月半あるのに目標まであと100台までになりました。前年のこの時期より、250台もアップしています。この結果の原因はというと、みんなの頑張りのほかありません。みんなの活動は、顧客カードへの電話・チラシ配布・現場での声掛けと、会社の雰囲気も最高に盛り上がっています。



顧客カードの電話でのお知らせでは凄い成果が出ています。このことで、お客様と担当者は関係が深まっているようです。そして電話の対応が上手になっていて、私も負けるくらいに成長しました。電話で予定に入れたお客様には、本人が作業に入り、喜んで頂ける仕事をして来年に繋がる仕事をしてくる・・・まさに我社のミッション「おもてなしの心」での対応をしています。この仕事を通じて「喜びの種まき」を・・・さらなる成長が楽しみ。まさに、お客さまを通じて人間成長です。

●● 地域に喜びを

今、エアコンクリーニングキャンペーンを行っています。事務所近くの方から電話があり、「いつも社長には交通安全で子供達を見守って頂いている母で、エアコン清掃をお願いします」と電話がありました。名字でのご依頼だったので、誰だかわかりませんでした。

再度、確認の電話をして、子供さんの下の名前を聞きました。H君とTちゃんのお母さんと分かり、お礼を言いました。そして、翌日2人が通学している時に「昨日、お母さんからエアコン清掃の仕事を頂きありがとうございます」と言う喜んでいました。

このように、交通安全で立っていることで地域との関係が、子供を通じて繋がって行くことを嬉しく思いました。私も、仕事の前に、朝、旗持ちに立つことで沢山の学びを子供達から頂き、人と人との繋がりの大事さを感じています。仕事にもプラスになって、これからも子供たちを見守り、地域に根ざす経営をしていきます。・・・ありがとうございました。



●● 加工する

F 大学近くの学生向けマンションを所有してある大家さんとお付き合いさせて頂いています。卒業時期になると、毎年、退去清掃の依頼が入ってきます。農家で野菜を作っており、お掃除が終わった後、スタッフは野菜を頂き持って帰ってきます。

大家さんから「社長にも」とことづけもあります。貰うばかりでは・・・ということで、私の友達がみかん栽培をしていて「天草」という品種のみかんを頂き、とても美味しかったので大家さんに持って行きました。

ご主人は留守で奥さんにみかんを渡してきました。夕方、ご主人から「とても美味しいみかんをありがとうございます」とわざわざお電話をいただきました。「品種はなんというみかんですか」と聞かれ「天草」と答えると、「どこに売っているのですか」「糸島の直売所にあると思います」と電話で話しました。「今度行ったら買ってこよう」と大変喜んでおられました。そして、「また野菜をとって来るので取りに来て」と言われました。

頂いたお礼に返しただけでこんなに喜んでくれるとはまさに、この気持ちは仕事して行く中で大事なことです。お客様と関係を「加工する」深めると言うことです。このことが商いの原則ではないかと思いました。



●● 三つの鏡

1つ目の鏡は、長い人生を歩む上で、どのような目標を掲げて、夢を描くか。ある程度先を見通せる「望遠鏡」を持つこと。

2つ目の鏡は、その目標、夢を実現するために、3年後10年後に具体的にどのような力をつけるか。その計画を立てるために「双眼鏡」を持つこと。

3つ目の鏡は、そうした計画を可能にするために、今何をするか、足元をしっかりと見つけ、自分の掘り下げる「顕微鏡」を持つこと。

この「3つの鏡」を思い起こしては、自分の生き方を修正していくのです。人は往々にして「その時その時さえうまくいけばよい」と、安易な方向に流されがちです。まずは、人としての立ち位置をしっかりと定めましょう。夢を描き、その夢の実現に向かって、今やるべきことに取り組みましょう。



●● ありがとう

「ありがとう」と繰り返し唱えるだけで運命が好転する・・・といわれるほど、最強の言霊パワーを秘めた「ありがとう」という言葉。

日常で何気なく使っているこのありふれた言葉には、どんな魔法が隠されているのでしょうか？そして、なぜそんなに効果があるのでしょうか？今回のテーマは、運命を好転し浄化を促す「ありがとう」の言霊パワーについてです。

「ありがとう」という言葉の持つ不思議な力について「ありがとう」を2万5千回言うと願いが叶う。5万回の回数を繰り返すと家族、みんなを救えるというのです。びっくりしましたねー。そんなことで幸せにできるならすぐやろうと思ったのです。カウンターで数えながら夢中で言い続けました。そうしたらいろんな変化がおき始めたのです。

ある時、17万キロ走っている車が時々調子がわるかったのですが、調子が良くなったのです。自分の体も元気になってきて、みんなが風邪を引いているのに、自分だけ引かないのです。だんだん身の回りのあらゆるものに対して感謝の気持ちが湧き上がってきたのです。あまりにたくさん「ありがとう」を繰り返すうちに、何に対して「ありがとう」を言っているか分からなくなって、足元の一本一本の草、目の前を飛んでいる虫、目に見えない微生物、自分の身の回りのすべての命に「ありがとう」を言わずにはいられなくなってきたのです。そのことが習慣になり幸な人生に変わっていったのです。



●● 中小企業青年部報告

息子が中小企業青年支部のブロック長をしており報告を頼まれました。同友会には次男と一緒に入会させていて、2人共、最初は喋ることも出来ないのに嫌々ながら行っていました。

今年、長男がブロック長になり、青年支部スタートの例会を担当することになったようです。まあ良いことで、勉強になると思い「頑張れや」と励ましていました。そしたら、一ヶ月位して「社長お願いがある」と言ってきました。報告を頼む人がいないから「お願いします」と言うのです。本人も悩んでいるので、会社の後継の事もあるので受けることにしました。それから2ヶ月間、創業からの23年を振り返り、報告内容を書き留めました。今回で4回目の報告ですが、息子達と一緒に議題を考えるのは初めてで、創業からの歴史を思い出すことが出来ました。



今回、改めて気づいたことは、この2人の息子が会社に入り協力してくれたからこそここまで続いてきたということです。これからも、次男と一緒に協力して良い会社を作って行くと思いました。例会報告も、成功に終わり本人もさらなる成長に繋がるでしょう。継承前にいいチャンスを頂いたことに感謝です。ありがとうございました。

●● お客様の声を聞く

「こういったことで困っています」「こうしてほしい」というお客様の声に、耳を傾けていますか。まずは、「聞く」ことからスタートです。耳で聞くのは知ることにつながり、情報を共有できるでしょう。

次は、「訊く」ことです。口で訊くということで、尋ねてみる、問いかけながら目的を理解し合っていくことになります。

そして最後は、「聴く」ことです。耳と目と心を傾けて、全身で聴くことは、考え方、生き方の波長を相手に合わせることになります。「きく」ことは、人間関係の基礎を作り上げていきます。

人と人の会話の肝も、話し方にあるように思えますが、実はきき方にあるのです。お客様の変化や問題点をそのままにきいて把握し、より良い案件を提案する。そのためにも、お客様に重点的に話してもらい、その言葉の意味と、根底に流れている気持ちを理解するべく、耳を傾けましょう。



●●● 商売の原点

今の時代、家族のつながりが無くなっているように感じます。お盆が来ると、つくづく昔と違うなと思います。主力産業の農業・漁業などが、時代と共に変わり生活感が無くなっていて、地元は、若い人が町の方に出て行き年配の方ばかりが住んでいます。そのため子供がいない寂しい田舎となり、あと10年も経つとどうなるか考えると寂しくなります。



若い人が家を出たら、その子供(孫)は故郷がありません。実家は「お父さん」の家です。世代を繋いでいかないと故郷は存続しません。お盆に故郷に帰って来て盆踊りに参加する人も少ない。この時代の変化で家族という繋がりが薄れてきているのでしょう。インターネットが普及して、時代の移り変わりが激しく、この時代の速さに年寄りが付いていけない訳がありません。

家族という考えを日本人としてずっと繋げていきたいと思います。私は、会社を経営して23年になります。自分ひとりで始めた会社が今では息子2人と30名のスタッフに囲まれて仕事をしています。ここまでになれたのも、この田舎で育った風習と、この家族の繋がりの考えがあったお陰ではないかと思います。働くスタッフも地域の人で学校・家の用事などがあったら優先させています。この地域、家族があって本当の商売がうまれるのです。これからもこの地域に根ざして商いをして行きたいです。

●●● 何している会社ですか

よく聞かれる、いろいろなことをやっているの、いろいろと一生懸命に説明するんだけど、本当は、こう答えたい。



「夢をつくっている会社です」

会社というのは、どの会社でも同じ、幸せをつくっている。もちろん、何に幸せを乗せるかというのは会社によって違うけど。お菓子屋さんはお菓子に幸せを乗ける。八百屋さんは野菜に幸せを乗ける。そうやって、お客さんに喜んでもらうと、お客さまがハッピーになる。そしてお客さまがハッピーになると、社員もハッピーになる。社員がハッピーになると、その家族もハッピーになる。そうやってハッピーはつながって行く。だから、会社は幸福をつくっているのです。

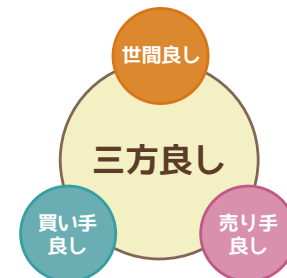
クリーン彩花は、お掃除をしてきれいになってお客様に喜んで頂いてハッピーに!!

だから、会社は幸福を作っている。

●●● 三方よし

福利厚生でスタッフに自宅の掃除の依頼を頂いている医院に、前日の作業のカギを返却に行きました。

2名のスタッフの方が居て、いつもマスクをしてあるのですが、とても感じがいいなと思っていました。今日は休憩で外してあり、そのマスクを外した顔は、私が想像するより素敵でした。もう一人の方は、私を見て「あらー」と、笑顔で迎えて頂き挨拶がとても感じがいいのです。



これはまさに、院長先生の仕事に対する姿勢であると思いました。職場の雰囲気は会社経営で一番大事です。「お客様・スタッフ・業者」=「三方よし」の考えで経営している院長先生には敬服いたします。またまた勉強になりました。ありがとうございます。

●●● 人を愛するの、技術

人を愛するのは、技術である。愛情である。愛情というのは、放っておけば、自然に心の中に湧いてくるようなものではなく、人の愛し方は技術がいる。たとえば、初対面の人に会うときには「私は、この人が好きなんだ」と心の中でつぶやくようにしてから、会うとよい。そうすると、本当に愛することができるからである。また、愛情というのは、心の中でぼんやりと思っているだけではダメであり、きちんとした行動でしめさなければならない、という特徴がある。



さらにいうと、愛情を伝えるのは、一回だけやれば十分かというと、そうではない。できれば毎日、それを相手に伝えたほうがいい。何度も、何度も繰り返すからこそ「本当に、この人は愛してくれているんだ」ということをしっかり認識しておき、なおかつ実践している人だけが人を愛することができるのである。

「愛情を持とう」というお題目をいくら唱えていても、人を愛する技術は身につかない。また、技術というのは、練習しておかないと、どんどんヘタになってしまう。スポーツ選手は、毎日、練習をして、技術が落ちないように努力している。愛する技術も、できれば毎日、人付き合いの実践しないと、腕が落ちてしまう。

だから、実践が大切である。人を愛するためには、相手のいいところを探したり、相手の性格の悪いところには目をつぶってあげたり、ウソでもホメてあげたり、いつでも笑顔を見せてあげたり、という複合的な技術を身につけなければならない。たしかに、人を愛する技術は高度な技術である。

●●● 美味しいうどん屋さん

会社の近くに美味しいうどん屋さんがあります。私が行くようになったのは孫からの紹介でした。「じいちゃん、黄金に光るうどん屋さんがあるよ」と言うことで行きました。5才である孫でも麺がキラキラ黄金に光って美味しかったのでしょう。その時はオープンして半年くらいだったのでそんなお客様は多くなかったのですが1年半たった今では、昼はいつもいっぱい入れません。

全品美味しいのですが、特に「ごぼう天うどん」が一番人気です。うどんの上に山盛りに乗せるのと、別皿かの2タイプで注文を聞かれます。このごぼうの量が半端じゃありません。そして、カリッとしてとてもおいしいのです。このゴボウは国産で、仕入れ価格は中国産の3倍の値段とのこと。駐車場に車が入れるかどうかお客様を見つけたら、すぐ飛んで行って対応しています。繁盛店でこのような対応はなかなか見かけない姿です。

また、厨房がとてもキレイで衛生的です。特に、ダクトはピカピカに光っています。毎日閉店後、スタッフで拭き上げて帰っているとのこと。これにはビックリです。このお客様を迎える対応とキレイにする気持ちの姿勢が繁盛につながっているのでしょう。皆さん一度食べに行ってください。



◆高浜や◆
福岡市早良区田隈2丁目33-11
営業時間 / 11:00~15:30
17:30~21:00
※水曜定休日

●●● 思いやりの心

京都の老舗旅館の話です。季節は冬です・・・宿泊手続きの際、「あとで、ちょっと京の街を散策してきます」と、中居さんに告げました。そして、部屋でひと休憩した後、散策するために玄関で靴を履こうとして、驚いた出来事です。なんと、靴が温められているのです。宿泊者に、底冷えのする京の街を少しでも温かい状態で散策していただきたいという、旅館の心遣いです。

もしかすると、それはサービスレベルであったかもしれませんが、しかし、なんとというレベルの高さでしょう。日本人のもつ細やかな「思いやり」が見事に実践されており、感激する話です。同時に、同じ日本人の誇りを覚えずにはられません。



ホスピタリティは、日本人の原点といえる「思いやり」の心です。人との関係のなかで、よりよい人生を楽しむために、これをもう一度見つめ直すいい話です。

●●● お客様に目を向ける事の大事さ

以前、糸島で調剤薬局の店長をしてあり、今度、福岡市に新店舗をだすからお掃除して貰いたい、そこまでこられますか？とのいきさつがあり、引き受けて掃除をさせていただいていました。

床材がノーワックスの床だったので、はげてくるのではと心配していました。やはり、時間が経ち、部分的にワックスが剥げてきたようです。そういうことで剥離作業をしていました。私は現場に行けなかった、その後が心配になっていました。



1ヶ月くらい経ち、近くに行った時に立ち寄りしましたが、昼からお休みになっていた、彩花新聞をポストに入れて帰ってきました・・・そうすると、メールが入っていました。「お世話になっております。Y薬局のMです。来られていたのですね、郵便ポストを確認したところ「彩花新聞」がありました。水曜日は午後お休みをいただいておりますので、わざわざお越しいただいたのに失礼いたしました。先日の清掃＆ワックスがけですが、一か月以上経っても、ワックスが剥がれることなく快適に営業ができております。ありがとうございました！今後ともよろしくお願い申し上げます。朝晩が肌寒くなってきました、どうぞみなさまご自愛ください。」とお礼が・・・お客様を訪問することでこんな嬉しいお言葉をいただきました・・・ありがとうございます。

●●● 地域に愛される経営

眼科が会社の近くに来ていて訪問していました。建築会社からワックスは必要ないと言われているようです。一応、定期清掃の見積もりと毎日の日常清掃の提案書を出していました。

その眼科の前の道を通るたびに、諦めきれず他の掃除業者にとられまいかと不安に思い通っていてもう10ヶ月経つので諦めていました。

ところが、眼科から掃除の問い合わせの電話を頂いたのです。定期清掃の話を知りたいと、院長先生からです。どうにかして、お役に立てないかと考えていたと言うことをお話し、改めて見積書を出すことになりました。院内はスタッフさんが、朝や昼休み、診療後など手分けして掃除してあるのでしょう。キレイにしてあるのにはビックリしました。

そして、待つこと2週間・・・返事を頂き契約となりました。日程も決まり、ほっと一安心です。地域に対する意識が何か、オーラを生み出したのでしょうか？これからも地域に根ざす経営をしていき、地域に愛される経営をして行きます。



●● 顔をあげよ

第一に、成果を上げるには、進むべき道を見捉えなければなりません。これを組織のミッションといいます。ミッションは追求し続けるものです。

第二に、目を向けるのがビジョンです。ビジョンとは期限付きの到達点であり、そのイメージを鮮明化させればさせるほど、たどり着く可能性に分割することができます。

ただし、ミッション、ビジョン、目標はすべて組織の言語であり、そのままでは顧客に伝わりません。顧客の言語に置き換えなければなりません。そのためには、顧客の立場で、物を見たり考えたりできるようになる必要があります。



これは、組織の中についても同じです。ミッション、ビジョン、目標の何を見ているか、どのくらい理解しているかは、人によって異なります。上司や部下、同僚の目線は、どうでしょうか。自分の目線で見えるものについても、曖昧なままにしておかず、「貢献の形とは」「貢献のタイミングとは」「具体的な貢献方法は」といった具合に、常に具体化しましょう。

日常の忙しさの中では、つい、目線が手元に行きがちです。顔を上げ、まわりの仲間に関心、窓を開け、外にいる顧客に関心かける。そんな行動が、真の成果と貢献を思い出させてくれます。

●● まず人に与えること、それが自分に帰ってくる

・・・あるお話です・・・若いころ、初めて家を持ったときに、くわが破損してしまった。隣の家に行って「くわを貸して下さい」といったら、隣のおじいさんは、「今この畑を耕して菜の種をまこうとするとところだ、まき終らなければ貸してやれない」というのです。私は家に帰っても別に仕事がないから、「私がこの畑を耕してあげましょう」といって耕して、それから「菜の種を出してください、ついでにまいてあげましょう」といって耕した上に種をまいて、そうやってくわを借りたことがある。そうしたら隣のおじいさんは、「くわにかぎらず何でも差し支える事があったら遠慮なく言って下さい、必ず用立てましょう」といった話です。

この話で分かることは、まず相手に与えることで、それが自分に返ってくるという報徳の思想がとも分かります。私も交通安全でいつも立っているのですが子供達や地域の人から、明るい笑顔と挨拶を頂いています。「万物にはすべて良い点(徳)があり、それを活用する(報いる)」という思想=徳をもって特に報いるこの精神が、会社の成長にも役に立っているのではないかと思います。



●● 子どもを通じて地域が深まる

会社の近くの方から、掃除の依頼の電話が入りました。お話を聞くと、朝、通学で通る姉妹のお母さんからです。

最初にお母さんから、「いつも娘たちがお世話になってます」とお礼の挨拶を頂きました。以前、ズボンのポケットに入っていた<マグネットシール>をその子に渡していたのを思い出しました。それを、お母さんに渡してくれていたみたいで、私のことを子供さんから聞いていて名前など知っていたようです。マグネットを渡した翌日、「お母さんがお掃除の電話すると言っていたよ」とは聞いていましたが、まさか実現するとは・・・。



交通安全で横断歩道に毎日立つようになって5年になりますが、色々な方と知り合い、出来事が生まれています。子供達を通じてこれで4件の仕事が入ってきました。何も仕事が欲しいと思う気持ちで立っている訳ではありません。ここに立つことで、地域の沢山の方と、知り合えて助けて頂いています。これからも子供を思う気持ちと、地域に根ざす経営を目標に頑張っていきたいと思っています。

朝、立っていると姉妹が来たので、お礼を言うと「社長さんに宜しくと言っていた」と話してくれました。・・・本当にありがとうございます

●● 笑顔の挨拶は仕事のパスポート

毎週トイレ清掃で入っている整形外科があります。ここのスタッフさんは、ピンクやブルーのユニフォームを着用されて、笑顔で挨拶されとても感じがいいのです。患者さんだけでなく、我々業者にも気持ち良く対応してくれます。何かこの仕事に行くのが楽しみになります。

こういう気持ちにさせてくれるのは、「笑顔で挨拶」の力ではないかと思います。特にこのような外科では患者さんの不安を和らげることが大事。特にお年寄りには不安がいっぱいで来られるので、患者さんの受け入れ態勢が大事だと思います。声を掛けやすく、悪いところをすぐ言えば悪くならず済むでしょう。このように笑顔の挨拶から、コミュニケーション作りが出来て道が開けるのです。

このことは、我々の仕事にも当てはまります。作業するだけでなく、いかに関係を深めてコミュニケーションを作る・・・そのことから、お掃除の提案によるお役立ちが生まれるのです。笑顔で挨拶は仕事のパスポートと思って明るい一日を！！



●● 顧客カードがあるか

商人が金庫に入れるべきものは、お金ではない。「顧客台帳」だ。昔の商人は顧客台帳を最も大切にしていた。だから店が火事になっても顧客台帳だけは燃えないような細工をしていた。(※1) 店が無くなっても、蔵が無くなっても、顧客台帳さえあれば、商売を再スタートできると知っていたからだ。商売は、お客さんがいないと成り立たない。



この当たり前の事実を、経営者は、もっと深く考えなければならない。あなたの会社に顧客台帳はあるか？顧客台帳の価値を深く理解しているか？(※2) 無かったら、今日、つくろう。ホコリをかぶっていたら、ピカピカにしよう。

顧客台帳は、商売のバイブルだ。そこに、すべてがある。

(※1) 江戸時代の呉服店などでは「大福帳（だいふくちょう）」という、水に溶けないように、こんにゃくで作った紙で顧客台帳をつくっていた。火事になると、それを井戸に投げ入れて顧客台帳だけは守り、火事ですべてを失っても、残った顧客台帳を元にまた商売を始めて復活したのである。

(※2) 富山の薬売りは「懸場帳（かけばちょう）」という顧客台帳を、とても大切にしていた。実際、引退する時には、それは高値で売られた。

●● 相手のことを悪く思えば、人付き合いは失敗する

「こいつは、俺のことが嫌いなんじゃないか」

「この人は、私のことをバカにしているんじゃないかしら」

そのように、悪く思うのをやめよう。なぜなら、そのような悪く思った瞬間に相手のことが嫌になってしまうからです。

そして「あいつ、イヤだな」というネガティブな気持ちを抱くと、その気が相手にも伝わって、相手も同じように、「なんだか、こいつイヤだな」と思うようになる。すると、今度は、こちらも相手との嫌悪感を感じとって「あいつはやっぱりイヤだな」という感情がさらに強化されることになる。そういう嫌悪感が、卓球のピンポン玉のようにいったりきたりして、双方の嫌悪感がますます高まって行く「ミラー・イメージ効果」相手から嫌悪感、実は、自分が最初に抱いていた嫌悪感が鏡（ミラー）に映し出されたようなものではないのに、そういうことに気づかず、どんどんお互いに嫌いになっていくのである。

相手のいいところ探しをし「なんて、いい人なのかしら」という好感を持てば、相手もまた好感を返してくれるようになる。



●● マイナスをプラス

オーストリアの心理学者アルフレッド・アドラーの本を正月に読んで思ったことです。

4月になると新学期や新人の入社式があります。そこで、新たに入社した人・人事異動で新たな部署に配属された人たちが、少しずつ仕事にも慣れてきたころに起こることが・・・ストレスから体調を崩したり、新しい環境に馴染むことができず悩む人に起こる「5月病」です。新しい環境に馴染むことができず悩む・・・

このような人は、真面目、几帳面、周囲に気を使う、内向的でおとなしく、新たな環境に慣れようとして力みすぎてしまうなどの傾向があるとされています。

しかし、性格は見方を変えれば長所でもあります。能力が劣っているわけではありません。むしろ、その性格や特性が買われて社員として迎えられたり、別な場所に人事異動されたりします。

アドラーは「マイナスをプラスに変える事ができるのは人間だけが持っている能力」と述べています。人は誰でもパーフェクトではありません。自分の性格や特性をマイナスに見るか、プラスに見るかで、世界は大きく変わってくるでしょう。



●● なぜを繰り返す

なぜだ、なぜだということを深く掘り下げていくと、結構本質が見えてきます。例えば、菌が発生したとします。これに対して「なぜ菌が出たのか」と疑問を持つ→「なぜそうなったんだ」と追及する。そのように考えていたら、全然違うところに真の原因があったことがわかります。

ルートコース（原因分析）をつきとめるために「なぜだ」を繰り返していく。その結果、伸びる人と途中で止まってしまう人の差は、この疑問を持っているかどうかで出ます。何かにつけて、なぜこうなるのか、なぜこうやるのかが必要になってきます。

そういう疑問をたくさん持った人は、仕事が面白いと思えるのです。一方、何の疑問も持たずに言われた仕事をやるだけのタイプの人は成長しません。そういう人はきっとその仕事が本当に好きではないのです。たとえ器用にできなくても、とにかく「なぜだ」と疑問を持って突き詰めていく人は伸びていきます。

仕事を楽しむことは、ワクワク感が非常に重要で、どんな問題が発生してもなんとか解決しようとするのです。そうすると、創造性が生まれて新しいアイデアも出て、伸びていくのです。



●● 仕事の原点

当社は、清掃業なので掃除にタオルは欠かせません。交通安全で立っていると、地域にお住いのAさんが、時々タオルを持ってきてくれます。「よかったら使って下さい」と、毎日立っている姿を見て感謝の気持ちからだと思います。このように、地域の方から柿やミカンなども頂きます。

また、掃除の仕事を営業しているわけでないのに掃除の依頼も頂きます。このことが仕事をしていく原点ではないかと、つくづく思います。お客様に対しても同じで、彩花新聞を持って定期訪問しています。仕事を求めて訪問しているわけではないのですが信頼が高まって行くのがわかります。

スタッフに対しても同じです。「営業しなさい」と言っているわけではないのですが、お客様との関係が深まり楽しく仕事をしています。まさに、我社の理念である「お客様に喜んで頂く」ことで会社もみんな良くなって行く。意識的に樂觀的に対処していけば、必ず道は開けていきます。お客様を通じて人間成長、これが地域に根ざす経営ではないかと思えます。



●● お客様は大切な友人

営業が嫌いだった。でも、お客さんは大好きだった。
だから、売る側と買う側、どういう関係性がいいのか？
わからなくなった。お客様は神様で本当にいいんだろうか？
それとも自分が殿様になったほうがいいんだろうか？

ずいぶん悩んだ。世の中の常識と自分の感覚は、ずいぶん違う。
だから、すごく迷った。自分の感覚のほうを信じるのは、勇気がある。それでも自分の感覚を信じて、「お客さんは大切な親友」
だと思って仕事をしていたら、なぜか突然すべてがうまく流れ始めた。営業も大好きになった。大好きな人と、わざわざ戦う必要なんてない。大好きな人を神様にする必要なんてない。

お客さんは、仕事を通して一緒に人生を生きていける、人生を共有している、大切な友達なんだ。すべては親友に喜んでもらうため。大切な親友の事を想うように、お客さんのことを真剣に想うから、本当に価値ある仕事を作ることができ、自信を持って提案することが出来る。そう考えて仕事をしてみると、どんどんやるべきこと、やりたいことが溢れてきます。

一緒に人生を生きている、人生を共有している、大切な親友のことを想って、今日も必死に考え働き続けます。



●● プラスアルファの魔法

プラスアルファの魔法が起こるのは「代償の法則」が作用するためである。あなたが支払う代償とは、学び、考え、計画を立て、そして行動することである。このとき、見返りを期待しない奉仕を行うことで報酬はますます増えて行く。

相手にとって必要不可欠な存在になることで、お互いの信頼関係を構築される。さらには、自己信頼という報酬をも生む。

何をすればいいかということについては「自分がしてほしいことは、何よりもまず他人にしてあげる」という黄金律を立て考えればいいのです。そこから必然と、プラスアルファの行動が見えて来ます。



●● 駐車場 1 ヶ月後閉鎖

大変なことが発生しました ... 先日、不動産の方が突然挨拶に来られました。お話を聞くと事務所の前に借りている駐車場が1ヶ月後に閉鎖するとの事。その後は住宅が建つという話です。

12台の駐車場を借りているので、どうしようかと慌てました。急なことで、どうしたらいいかと心配していたら、たまたま同じ管理会社が、近くに駐車場を持っていて、又近所の知人の管理物件もちょうど空きがあり何とか切り抜ける事が出来ました。



今までは事務所の目の前なので、道具の積み込みも難なくできていたのですが・・・事務所の前に4台は置けますが、後4台をどうするかと、別な心配も出てきました。考えて、以前お世話になった米屋さんの前が空いているので「貸して頂けませんか」とお願いの電話をしました。快く朝の積み込みの時はいいとのことで2台分確保できました。そして、お向かいの方も、1台は積み込みの時はいいですよと温かいお言葉を頂き、これでどうにか今まで通り積み込みが難なくできるようになりました。

また、交通安全で一緒に立っているSさんからは心配して「近くに土地が売りに出ているよ」と情報を頂いたり地域の方からも心配して頂き感謝です。一般的に、これだけの車が入り出していたら、子供の通学に危ないとか、目を付けられると思います。しかし、地域に根ざす経営を目指して、お役に立っている証拠でしょうか？この状況に困っていることを心配してくれる近所の方々ばかりでありがたいことです。いま以上に、これからも地域と共に成長していきたいです。

●●● 好かれると評価が高くなる

会社は人間の集まりである。そして、仕事というものは、結局のところ、人間対人間のやりとりである。上司とあなた、お客様とあなたの人間関係で、仕事は成り立っている。

だから、あなたができる人かどうかということは、上司やお客様といった他人が決めている。あなたがいくら、「自分は仕事の能力が高い、スキルが高い」と思っている、他人がそう評価しなければ、ダメなのである。



このように私たちの人生は、かなりの部分他人が決めている。あなたの給料は上司、そして会社が決めている。あなたが営業マンなら、買うか買わないかは、お客様が決めている。

したがって、他人から高く評価される人になることは、これからのあなたの仕事、そして人生に大変大きな意味を持っているのである。高く評価されるために、欠かせないことが「好かれる」ということである。あなたは、同じ商品なら、好きな営業マンから買うだろう。それと同じで、あなたも好かれていれば、仕事がやりやすくなる。好かれることは、それだけ評価が高くなることなのである。

●●● コミュニケーションを工夫する

好かれるために、何か特別な方法や技術はあるのだろうか。じつは、あるのだ。

それは相手とのコミュニケーションの仕方の中に隠されている。つまり、相手とのコミュニケーションの中で、少し気をつけて工夫をすれば、好かれることは誰にでもできるのである。



あなたは仕事をするうえで、能力を磨き、スキルを高めようとしているのだろう。それと並行して、ぜひ好かれるためのコミュニケーション能力も、磨いてほしい。そうすれば、あなたの評価は必ず高くなり、仕事もこれまで以上にうまくいくはずだ。もちろん、職場での快適さも今以上に高まるに違いない。

●●● 言葉が相手を変える

好かれるためのコミュニケーションで第一に大切な事は、「人は事実よりも言葉に反応する」ということをしっかりと押さえておくことである。たとえば、ある会社の社長から、出入り禁止を言い渡されてしまった銀行マンの話がある。

その社長が香港に行ったときに、奥さんのためにブランド品のバッグを買いに行った。飛行機の出発までのわずかな時間しかなく、ホテルの専門店で走って行き、汗をかいてお土産を買い求めたのである。



そんな苦労話を出入りの銀行マンにしたところ、その銀行マンはボツリと「でも、香港はニセモノが多いですからね」と言ったのである。社長はカチンときて、「いや、一流ホテルに入っている専門店だから、そんなことはないと思うよ」と言ったのだが、その銀行マンは「ホテルでもわかりませんよ。香港は安心できません」と言った。社長はすっかり機嫌を損ねてしまい、銀行マンを出入り禁止にしてしまったという。

この銀行マンは、海外経験が豊富で、善意のつもりで本物がニセモノかにこだわったつもりだった。しかし、それは結果として、相手の社長を怒らせることになってしまった。なぜなら、人は事実ではなく、言葉に反応するからである。

●●● 相手を肯定する

あなたもこの銀行マンのように、自分では気がつかないうちに、相手を不快にしたり、怒らせたりするような言葉を使っているかもしれない。

相手に好かれるためには、まずこのような嫌われる言葉を使わないことだ。そのためには、「相手を否定する言葉を使わない」ことが重要なポイントである。できるだけ相手を肯定する言葉を使うことだ。

出入り禁止になった銀行マンも、「それは大変でしたね」と社長の苦労を肯定するひと言が言えれば、嫌われることはなかっただろう。否定されることで、人は不快になり、相手を嫌う。あなたにも同様の経験があるはずだ。まず、相手を肯定する言葉づかいから始めよう。



●● 地域に根ざす

会社の近くにある賀茂小学校で PTA フェスタという行事で、職業体験学習があり、自社がお掃除の体験で参加しました。

実はこの話が舞い込んで来たのは、うちで働くスタッフからです。学校の役員をしていて、子供達にお掃除で働く姿を紹介したいと話があり、快く受けることにしました。

当日は、この学校にお子さんが通っている女性スタッフ 2 名と自社の男性スタッフ 2 名、事務員さん、社長の 6 名で参加です。1 回 50 分を 2 回行い、子供達は 3 年生～6 年生まで 20 名の参加でした。最初に道具を並べ説明をして、いつも作業している通り、ポリシャーをかけ、水切り・バキュームで汚水を取り、水拭きをして扇風機で乾かし、ワックスを塗布しました。初めての体験で、子供達は賑やかに参加して作業を楽しんでました。

地域に根ざす経営とは、こういう事ではないかと改めて思うと同時に、こちらスタッフと一緒に良い体験をさせて頂きました。こんな場所でこんな経験をさせて頂き、感謝感謝・・・ありがとうございました!!



●● まず最初にすみません

いつものメンバーでないスタッフがクリニックにお掃除に入りました。翌日クレームの電話が入り。床のワックスの塗り忘れがあるとのこと早速、入ったメンバーの責任者がフォローに行きました。ところが、スタッフの態度があまり気に入らなかったと、事務所に先生から電話が入り、すぐ飛んでいきました。

院長先生と会ってお話を聞くと、「初めてのメンバーだったので不安を感じてチェックをしたら隅々のワックスを塗っていなかった」とのこと。そして「クレーム対応で来たのに、最初に一言、すみませんという言葉がなく、態度も悪かったので気分を悪くした」と言われました。

本人はそういう気持ちではなかったのですが、つつい忙しいこともあり、印象が悪く伝わったのでしょう。これもいい勉強です。院長先生にはお詫びをし、「これからこのような事が無いようにします」と言って帰ってきました。



●● ドゥ・イット・ナウ

仕事の出来る人とそうでない人の違いは、素早くどう対応するかで決まります。まさに「ドゥ・イット・ナウ」今直ぐやれということ。良い案が出て、どうしよう、こうしようと考えていたら、その案が知らないうちに消えてしまっていることが多いのです。

そのためにも、すぐ行動をおこすことが大事。動き始めたら、紙に書き、イメージします。そして、わからないことは、人に聞いたり、調べたり、人を巻き込んで行き、得たことを容易にしていけるのです。思いつきの 3 割が、達成できれば上等です。

あの野球選手のイチローでさえ、3 割が目標なのです。来る球をじっと見つめて考えていたら、3 割はとても打てません。そこで、三振してから考えることが 3 割打てる選手に育っていったということ。仕事も同じことがいえます。さあ、今すぐ行動しましょう。



●● 人の振り見て我が振り直せ

オフィスにセルフサービス型販売機を設置されませんかと営業に来られました。市販より安くで便利なので、頼んで設置していただきました。

小型冷蔵庫で、事務所に設置したのですが、モーターの音がうるさくて事務の仕事に支障をきたす状態です。事情を説明したら、確認に作業の方が来てくれました。モーターを交換しないとよくならないということで、「また来ます」ということで帰られました。その際、挨拶もしないかと思っていました。

後日、帰社すると、我社の車と同じ形の軽ワゴンが停車していました。我社の車はバックで停車していましたが、その車は頭から斜めに入れていて、車のフロントには物がいっぱい置いてあり、運転席・助手席にも物が散乱しペットボトル・食べた弁当のごみなどが・・・汚いと思い事務所の入り口では揃ってない靴が・・・誰が来ているのかと上がって行くと先日の修理の担当の方でした。そして、私から声をかけなければ挨拶もしません。

これで、世界的に名前が知られている飲料会社の対応とは驚きです。多分、下請け会社に委託している修理専門で動いている会社だと思いますが・・・

このことを通じて我社のスタッフも、このような対応をしていないかと心配になりました。この作業員の方の姿を見て「人の振り見て我が振り直せ」と勉強させて頂きました。



●● 予定表とメモ帳

仕事をやり遂げるにはまず、今やるべきことを知ることで、何を先にやるかを把握しているかないかで、結果も大きく違ってきます。「仕事ができる人」に共通するのは、予定表に基づいて優先順位と時間を定めながら仕事に取り組んでいることです。

予定を立てない人は、同じことを繰り返したり、やらないでいいことをやったりなど、ムダが目立ちます。仕事の流れが入り乱れて、勝手に仕事を忙しくしているように見えるのです。

予定表は、仕事の目標を達成するための道標のようなもの。迷うことなく仕事に集中でき、その結果として高い生産性を上げることができるのです。また、メモ帳を携帯することも大切です。素晴らしいアイデアが浮かんだ時にすぐに書き留めていれば、そのメモを予定表に活かします。予定表とメモ帳は、仕事のスピード化と質の向上のため、重要な二大要素なのです。



●● 小さな事に大きな愛を込めて

「愛は溢れゆく」といわれています。一人の長距離トラックの運転手が、自分の体験を新聞に投書していました。「その日、自分は夜っぴて運転し続けて、あと少しで目的地に到着するはずでした。朝 7 時ごろだったでしょうか、目の前を一人の小学生が黄色い旗を手にして横断歩道を渡り始めたのです」

運転手は疲れもあってでしょう。いまいましく思い、急ブレーキをかけてトラックを止めました。ところが、その小学生は渡り終えた時、高い運転台を見上げて、運転手に軽く頭を下げ、「ありがとう」と言ったのだそうです。

「私は恥ずかしかった。そして決心したのです。これからは横断歩道の前では徐行しよう。そして、もし道を渡る人がいたら渡り終えるまで待ち、笑顔で見送ろう」・・・ほほえみ、優しさ、愛は、このようにつながってゆき、溢れてゆくのです。運転手に見送られた人は、嬉しくなって、たぶん、言葉も、態度も、その日 1 日優しくなったことでしょう。

「自分がしている事は、一滴の水のように小さな事かも知れないが、この一滴なしに大海は成り立たないのです」さらに、「自分は、いわゆる偉大なことはできないが、小さなことの一つ一つに、大きな愛をこめることはできます」小学生の笑顔と、「ありがとう」のひと言は、それ自体は小さな行いですが、しかし、それが次の人につながって行って、相手の心を優しくし、その優しさが溢れて行って、社会に、家庭に、平和を作り出してゆくのではないのでしょうか。



●● 正という字は、一度止まると書く

今の時代は、何もかもが走っている時代です。私たちは今、走ることをやめて、止まらねばならないと思うのです。こんなに走ってばかりいては、正しい方向を見失ってしまうからです。

思えば「正」という文字は、「一度止まる」と書きますね。「正」という文字は、正しい考えは、走ってはいけません。一度きちんと止まって考えてこそ、正しい方法、正しい生き方が見えているのだ。ということを、ズバリ教えているように思えてなりません。

つまり、自分自身の生き方が正しく定まっていなければ、二度とない人生の充実はありません。一度、この場に今すぐに止まりなさい。そして正しい羅針盤を持ちなさい。

今、あなたの人生は充実していますか？生きることがうれしくてしかたありませんか？働くことがとても楽しいですか？不安や悩みはありませんか？人生は、自分自信が羅針盤を持ってこそ充実するのです。一度しっかり止まってみようではありませんか。止まって確かな羅針盤をあなた自身で見つけて下さい。



●● 仕事は自分で作るもの

いつも同じやり方で仕事をしていたらコツをつかみ、技術は習得しますがそれでは本当の仕事は望めません。常に何かをやるとうと一歩先の事を考えて、仕事を作っていくと本当の仕事にはならないのです。

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いけません。お客様はお掃除をどうして業者に依頼しているか・・・キレイにして貰う為にプロにお願いしているのです。自信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にはなりません。

まずは、挨拶と笑顔の明るい受け答えが大事でこのことができたお客様はきちんとこちらを向いてくれます。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ます。喜ばれる仕事ができ成長して行くのです。本当の仕事とは、自分で作って行くものなのです。

