

## 暑中お見舞い申し上げます

年々暑さが厳しくなる中、皆さまにおかれましては体調管理は大丈夫でしょうか。彩花メンバーは、この暑さの中、弱音をはかず生き生きと明るく仕事に励んでおります。このコロナの状況の中、とりあえず健康で家族も元気で一日三食の食事を頂けるこの平凡な至福の生活、暮らしこそが心から守りたい事のように思います。先人たちが培ってきた暮らしの知恵を使って日々の事をこつこつと続けることで乗り越えていきたいものです。



## 手書きのメッセージ

社内では連絡や取引先のやり取りは、メールで行われることが多くなりました。正確さが何より重要視される昨今です。我社は、普段お世話になっている人への暑中見舞いや年賀状など、必ず一言を書き添えてハガキを出すように心掛けています。請求書などにも新規のお客様には手書きの一言を添えるようにしています。そうすることで温かみが生まれ、意思疎通が出来るのではないかと考えています。時間労力はかかりますが、印刷された文字だけ見ても、書いてある以上のことは相手に伝わりません。その人の字が、たとえ一文字でもあれば手間をかけた分、相手の印象が変わるかもしれません。「おつかれさま」「ありがとうございます」などの言葉が添えられているだけで、読む人の心は開かれます。デジタル化がどれだけ進んでも、労を惜しまず、手書きで思いを伝えようとする心が新たな感動を与えるでしょう。

## 「スタッフの体験」

新しく保育園が出来上がり、美装の依頼が入ってきました。後日、担当者が集金に行った時の出来事です。お金が入った封筒に一筆書きがあり感動したようです。この体験を目にして手書きが人の気持ちを動かすことが分かります。



## 挨拶は伝心する

毎日、交通安全で横断歩道に立っています。そんな中、とても明るく素敵な主婦の方が、子供2人を自転車の前と後ろに乗せていつも通られます。そのお母さんの挨拶がとても感じが良く何かいい雰囲気が漂っています。交通安全で立っていて、朝から嬉しい気持ちになります。挨拶されて、自分も「おはようございます」と交わしていたら後ろに乗っているお嬢ちゃんが笑顔で挨拶をするようになりました。その挨拶は、日ごとに、声も大きくなり心のもったお母さんに負けない大きな声になったのです。それから、1ヶ月後位に、前に乗っている男の子も挨拶をするようになったのです。このことを通じて思ったことは、親の行動が子供に伝心するという事です。・・・今回は挨拶です。挨拶は人と人との関係づくりのパスポートです。この家族とは、挨拶だけで話を交わしたわけでもありません。しかし、何か伝わるものがあります。そして、お母さんが発する挨拶が子供2人に伝わっていることもわかります。このことで感じたことは、母親の行動が子供に影響するという事です。これを見て、母親の役割の大事さを痛感しました。このことは会社の場合も同じ、社長の姿がスタッフに伝わり会社の理念が生まれていくのでは・・・。社長は「母親の役目」と朝の挨拶から大事なことをこのお母さんに学びました。



## 「くらしサポート」

建築事業部を立ち上げることになりました。ハウスクリーニングで自宅に入ってお話すると、建築関係のことでお困りのお客様が多いのにはビックリしています。そこで、お掃除で自宅に入り込む我社で、何かお役立ちができないかということから「くらしサポート」と言う名目で立ち上げることに・・・。そして、たまたま建築に詳しいスタッフが入社したこともあり、困ってあることとお掃除を絡ませてお役立ちはできないかということで、すぐには難しいと思いますが、事業部を立ち上げました。お客様の声を聞きながら「くらしサポート」事業を作り上げてお客様のお役に立てる種まきができるのではないかと、スタッフみんなの力で作り上げていきたいと思っております。建築の事でお困りのことがございましたら何なりとお声掛け下さい。



# 掃除は喜びを与え、感謝される

## ■掃除への熱心な取り組み姿勢が好印象を与える

掃除を徹底することによってさまざまな効用が発生します。もう一つの大切な効用として顧客や周辺の人々のその会社、お店に対する好印象です。会社、店の内外をきれいに掃除することによって顧客や周囲の人々から「清潔な会社」としてのクリーンな印象をもたれるのはもちろんのこと、掃除に真剣に取り組む姿勢が高く評価され、会社全体のイメージが上がるのです。

つまり、「あれだけ掃除を熱心に行なっている会社であるからには、何事においても熱心な会社に違いない・・・」と評価をしてくれるということです。

掃除に熱心であることが他の面の評価にも波及し、「ハロー効果」が生まれるのです。

たとえば、飲食店であれば掃除の熱心さが評価され、「味もいいだろう」「サービスもよいであろう」とハロー効果が広がり、トータルな満足感が得られる店として評価してくれるわけです。

清潔志向の高まりによって、今後この傾向が強まることが予想されるので、掃除の徹底によるハロー効果のメリットは多きなものがあります。逆に掃除に不熱心な会社、お店はマイナスのハロー効果を生みます。

外から見て汚れていたり、整理・整頓ができてないところは、もうそれだけで全体として低い評価を受け、顧客を遠ざけることとなります。掃除への力の入れようでこれだけの差が出てくるわけで、たかが掃除と侮ると大変なことになります。

掃除の効果が高まるにつれて、「業績は掃除への力の入れ方に比例する」と言うこともできるでしょう。

掃除の徹底はその場をきれいにすると同時に、人々の意識を変えるのです。

そのため味やサービスなど中身の充実とともに、掃除について十分に認識を深め、全社を挙げて真剣に取り組むことが要求されるのです。

## ■他人に喜びを与えれば幸せになれる

掃除は実行する人の心を磨き、顧客、店の前を通る人、近所の人々の心まで美しくして喜んでもらえるという効果があります。「掃除は他の人に喜びを提供する」ということができますが、さらにもう一つの重要な効用があることを強調しておきます。

それは他の人が喜ぶ姿を見たり、感謝をされることによって、その喜びの波動を受けて自分も喜びを感じ、

働く喜び、さらには人生の喜びも感じることができるという点です。

人は誰しも喜び・幸せを求めて毎日を送っており、喜び・幸せが多ければ多いほど充実した人生となる。

それではどうすれば喜び・幸せをつかむことができるのでしょうか？

それには三つの方法があります。

◆一つ目は自分の手でつかむ方法

◆二つ目は他人の人からいただく方法

◆三つ目は自分の行為で他の人に喜んでもらい、その波動で喜びを感じる方法。

いずれの方法によっても喜びを得ることができますが、素晴らしいのは三つ目の方法ではないかと思います。

他の人に喜びを与えて、自分も喜びを感じる事ができる。なんと素晴らしいことではないでしょうか。

掃除を行なうと、この素晴らしいことが実現するのです。掃除の効用に計り知れない奥の深さを痛感します。

この三つ目の喜び・幸せを感じる方法は掃除のみならず、他の面においても、さらにこれからの生き方において、とても大切な方法であると思います。このため、他社との差別化につながり、強い威力を発揮する。

時間はかかりますが、これまで凡事をコツコツと行なってきた企業が顧客の心をしっかりと掴み支持を受け、脚光を浴びるようになったのです。

