



日々を大事に

弥生三月、梅の花も咲きほころび草木が芽吹き出す頃となりました。
 我社の仕事のポイントとして、お掃除に入る前、終わった後の電話、訪問を欠かさないようにしています。このことを通じて信用から信頼に変わって行くのが分かります。また、スタッフの成長にもつながり、チームワークの連帯感が強くなって3月の多忙な時期も、みんなで一致団結して乗り切れると心強く感じています。明日は分からない毎日を過ごしている私たちです。だからこそ、今この瞬間をこつこつ積み重ねていくことの大事さを日々の仕事を通じて感じて行きたいものです。



競争より協力

クリーン彩花は『競争より協力』を2022年スローガンとして掲げてます。シンプルだけど深いスローガンだと思います。競争は自分の為に努力をします。協力は他者(仲間)のことを考えながら行動します。この2つの間には、大きな隔たりがあります。クリーン彩花では、この1年余りの間でチームワークの文化が見事に定着し、お客様の満足に繋がっているように思います。日々のスケジュールでは、現場ごとに担当者を決めていますが自分の持ち場の仕事が終わった場合は、他の現場の応援に入るということがスタッフの間では、グループLINEのやり取りで普通に行われています。『よっしゃ、手伝うぞ!』という自発的な気持ちがないと協力は進まないことを考えると、とても嬉しいことです。この協力によってチームワークが生まれて、今までは「一人で終わらせないといけない」という責任感が「皆と一緒に終わらせよう」と楽しい仕事に変わります。そして仕事が早く終わり、17時にみんな会社に帰って来れます。まさに『競争より協力』の大事さです。今年はこのスローガンをもとに、みんなで楽しい仕事をしていきたいです。



仕事は作るもの

仕事は頭を下げて作業するだけではその場の仕事で終わってしまいます。仕事は作るもので与えられるものではありません。それでは仕事を作るためにどうしたらいいでしょう。笑顔・挨拶から入り、情報を集めて「気づき」、コミュニケーションを深めて行くことです。その「気づき」が分からず作業だけで終わって関係が生まれないことが往々にしてあります。その場だけの仕事で終わると、お客様との関係が平行線で関係が深まりません。これでは意味がない仕事で終わり、本人の成長にも繋がりません。



意味ある仕事にするには、関係作りが大事なのです。これが出来たら、こちらの話も反映してお掃除の意味もお客様に伝わり、深まって成長にもつながるのです。これが出来ない人は提案どころか「言いなり」の仕事で終わってしまい彩花の理念である「喜ばれる仕事」は出来ません。クレームなどが発生しても謝るだけの対応で終わりお客様を納得させることは出来ません。この事は、仕事を通じて人間の成長につながる部分ではないかと思えます。これからも仕事を作って「気づき」「喜ばれる仕事」をしていきます。

素早い対応の大事さ

くらしサポートの建築事業がスタートして、お掃除に入り困ったことがあれば対応しております。先日も女性スタッフがリーダーで行った現場で、終わった後の確認電話をしたらトイレの中木とクロスの間所の汚れが取れていないとクレームがありました。これは掃除では取れない汚れです。しかし、クレームだからということで建築事業担当者と女性スタッフが一緒にお客様のところへすぐ飛んで行って対応し、コーキングをすることで綺麗になりました。素早い対応にお客様に感謝されました。今迄は「後日対応します」とすぐには対応出来ないとか、汚れは取れませんという事になっていたと思います。しかし、このくらしサポートでこのような状況も解決出来るようになりました。このサービスでお客様が困っていることを聞き出し更なる繋がりが広がります。



「コップ半分の水」から

クリーン彩花は、お客様のお役立ちや喜びに向け、お掃除の世界で小さなイノベーションをおこし続けていきたいと思っています。イノベーションというと小難しそうですが、これまでの0(ゼロ)(なかったこと・気づかなかったこと)を1(イチ)に変えて、新しい価値や仕事をつくりだしていくことを探求し続けていくことだと理解しています。

この0を1に変えることの意味や面白さを考えるのに「だまし絵」というのが参考になりそうです。視点や見る角度によって違う図柄や景色が浮かび上がってきます。有名な例を3つ紹介します。

【3つの絵の謎解き】

①老婆か美女か？



②壺かそれとも？



③普通の風景かそれとも？



どれも視点や見方をちょっと変えるだけでガラッと「見え」が変わります。固定観念に縛られないと、見えなかったものが見えてきます。人間は2つの絵を同時に見ることはできない・・・何とも不思議な絵です。

仕事にも「だまし絵」のような状況が隠されていると思います。ちょっとした気づきで「お客さんはコレを望んでいたのだ！」「お、これはイノベーションとして市場をつくりだせるぞ！」と新しい思考が広がっていきます。昨年スタートさせた「軽トラでの大型ゴミ、不燃ゴミ廃棄サービス」は現場での小さな気づきが起点です。

「くらしサポート」事業も同じような流れで、0→1の展開として生まれたものです。

この新聞ではドラッカー先生の言葉をよく引用させていただきますが、だまし絵に似たものとして「コップ半分の水」というものがあります。

コップの水が『まだ、半分入っている』と『もう、半分空である』とは、量的には同じである。だが、意味はまったく違う。とるべき行動も違う。世の中の認識が『まだ、半分入っている』から『もう、半分空である』に変わるとき、イノベーションの機会が生まれる」(イノベーションと起業家精神)

「半分」の意味が変わったときこそが「イノベーションの機会」だというのは凄い指摘だと思います。またこの喩えは、働き方・生き方の変革にもつなげていけそうです。コップを前に、「もう・・・」や「どうせ無理」と暗い気分になるか、「まだ・・・」と前向きになって「次はこうしよう」とポジティブ思考になるかという2つの道が常に存在するからです。こんな感じで、人には誰もイノベーションの機会が開かれていると思います。

前号でどうしたらお客様に喜んでもらえる「いい仕事」を実現できるかということで、内側からの力を大切にする「Y理論」の考え方を紹介しました。その考え方は、自由自在に視点を変えながら、自分でしっかり考え、意味づけていく「イノベーション理論」とも重なっていきそうです。ここはいろんな「だまし絵」を楽しみながら、視点移動や意識転換のトレーニングをしていこうではありませんか。