

## お客様に感謝

桜の花も満開を迎え、いよいよ春が訪れました。春は出会いと別れの季節でもあります。ダイヤモンドはダイヤモンドで研がれて磨きがかかります。人間も同じことが言えるのではないかと思います。

いくら良い家に生まれて良い学校を卒業しても良い人間にはなれないのと同じで、人は人と関わり、苦労や失敗をすることで磨きがかかります。そんな関りを仕事を通じて持ちたいと願っております。今期(26期)も出会いを求めて今あるお客様を大事に活動して行きます。今後ともよろしくお願い致します。



## 卒業式を迎えて

朝、横断歩道に交通安全で立つようになり10年が過ぎました。今年も何人かの子供達が卒業して行きました。6年前はあんなに小さかった子供達も大きい子は160cm近くになっている子もいます。言葉使いも敬語を使うようになり成長しています。今日(3/17)は卒業式でお父さん、お母さんと一緒に帰る途中で、事務所の前でお会いして「卒業おめでとうございます」とご挨拶出来ました。ご両親と一緒に「色々とお世話になりました」とお礼の言葉を頂きました。雨の日も風の日も、毎日毎日、子供達を見送り、今日はあの子が通らなかった?どうしたのだろう・・・とそれぞれの子供たちの顔を思い浮かべています。

この3年間はコロナの影響で姿を見ないと特に心配になりました。

子供を通じて色々な学びがあります。スタッフやお客様に対する対応も、子供達と接する中で見つけているように思います。これからも交通安全で、横断歩道に立って子供達から元気と勇気を貰って頑張ってください。



## 口コミで広がる

彩花は糸島からスタートして今では福岡市近辺にお客様が広がりました。26年前始めた当時のことですが、糸島医師会の婦人部の集まりで「とても親切でキレイにしてくれるお掃除屋さんがあるよと・・・」とのお声があり糸島地域に口コミで広がって行きました。そして、今回も同じような口コミによる紹介がありました。福岡市のクリニック婦人部の勉強会で「年末にかけてのクリニックの掃除はどうされていますか」との問い合わせに「クリーン彩花」の名前の紹介があったらしいです。それをきっかけにホームページで検索して問い合わせしたとのことでした。個人でやっているクリニックの院長先生は掃除などには関われなくその部門は奥様が担当してあるところが多いようです。そして、定期的に清掃をしている所は少なく掃除などは悩んでいます。これをきっかけに定期的なお掃除に繋がるのではと思います。このような口コミから紹介されたことは、彩花の掃除が評価されていることだとうれしい限りです。それはスタッフの動き、雰囲気はもちろんキレイな仕事をしていることが評価されたのではないかと思います。我々の理念「おもてなしの心」が行き渡っているのが分かりました。これからもこの理念でお客さまのお役に立ちたいと思います。



## 悩み対応の仕事

20年来のお付き合いがあるお客様を訪問しました。今日の仕事は、お風呂清掃と不用品の片付けと引取です。タウンページからの問い合わせからだったと思います。最初の仕事は、私が行ったので良く覚えています。それから、年に一回位、水回りの清掃をさせて頂いています。そんな中、担当者が変わリエアコン清掃などキャンペーンがあった時は電話してエアコンもさせて頂いています。その他の提案も、クロス貼替などすることで信用が深まって行ったようです。その結果がこのような長い付き合いになって、年齢も重ねられ掃除だけでなく、いろんな相談を受け、今回も家具とか二段ベッド他捨てたいものがあるからと引き受けたようです。担当者がいけなかったのが私が行きました。久しぶりにお会いして、お礼とご挨拶をするととても喜んで頂きました。高齢になり、お二人暮らしで困ってあることに気づき対応できるスタッフがいることに嬉しくなりました。このようにお客様の懐にはいりこんでお役立ちの仕事をしていき喜ばれる仕事をやって行きたいです。



## ◆彩花のミッション、理念、目標◆

クリーン彩花の事務所の壁には「ミッション」「経営理念」「企業目標」等、いろんな言葉が掲げられ、毎朝の朝礼ではそれらを唱和しています。また彩花新聞でも新年号では毎年それらを掲載していますので、覚えておられる方もあるかと思います。

昔から老舗では社訓や社是が入口に掲げられ、小中学校では校訓が入口にあって事あるごとに校歌をうたい、旧家には家訓があって代々つたえられ・・・と私たちの人生は「大切にしたい言葉」で囲まれています。そして最近では世界中の企業が、ミッションとかビジョンとかいうことで「どんな会社か？何をめざす組織か？」ということ、企業説明やホームページでアピールするようになってきました。

Web検索で企業における「ミッション」の例を調べてみると、資さんうどん「幸せを一杯に」、グッデイ「家族でつくるいい一日」、レドブル「人とアイデアに翼をさすける」、資生堂「ビューティイノベーションでよりよい世界」といった具合です。

どの表現もなるほどと思います。近頃ではこうした大企業に負けじと、多くの中小企業においてもミッション、経営理念、企業目標が定められています。けれども弊社を含め、それらの意味、役割、相互関係となると、その真意が社員とお客様に正確に伝わり、「ストンと腑に落ちる」ような状態となるには遠いところが多いように思います。それらが単なる“お飾り”でなく、生きたものとするために経営者は一層の努力が必要とされそうです。

少し理屈っぽくなりますが、会社での理解を深めるためにも改めて説明させていただきたいと思います。クリーン彩花では、会社の基本精神となるのが「おもてなしの心」というミッションだと思っています。日本語に訳すると「使命」ですが、社会の中での会社の存在意義、私たちが大切にしたい信念です。「おもてなしの心でお客様に接し、お掃除サービスを提供する」ことを彩花のミッションにしています。それは時代や環境が変わっても不変の原理原則、生物でいえばDNA(遺伝子)にあたるものかなと考えます。

そして彩花では「おもてなしの心」を出発点に、会社の基本的な方向づけを「お客様を通じて人生が生まれ変わるチャンスに」「喜びの種まき」といった経営理念としてまとめています。お掃除の仕事をやらせていただく時の“心の矢印”であり行動の基準、会社で大切にしたい価値観、“想い”と言っているかもしれません。

3つめが企業目標です。「商いを通じて人のお役に立つこと」「地域に根ざす経営」など4つの目標を掲げています。これらは会社として将来“こうありたい”というゴールです。“心の矢印”が向かう目的地と言ったらよいでしょうか。最近、企業がめざす目標は「ビジョン」(未来像)として表現されることが多いようです。彩花でも商いのゴールとして、未来像をしっかり実現していきたいと思っています。

会社を設立して26年になりますが、ミッション、経営理念、企業目標は変えることなく、大切にしてきました。長く言い続けてきたこともあり、お陰様で、それらの言葉が行動を呼びおこし、人間(人生)をつくり、それがお客様の満足につながるという循環が生まれつつあるように思います。

今後ともミッション、経営理念、企業目標を忘れることなく、お掃除の価値体験(「キレイで暮らしが一変!」)をお客様と一緒にあってつくりだしていきたいと思っています。これからも「おもてなしの心のお掃除会社」クリーン彩花をどうぞよろしく願いたします。また、今度スタッフにあわれたら「クリーン彩花のミッション、しつとうよ!」と声をかけていただけると幸いです。

